



SEÇÃO JUDICIÁRIA DO AMAZONAS

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) de tecnologia da informação e comunicação da Justiça Federal do Amazonas (JFAM), de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Juízas e Juizes no âmbito da JFAM, compostos pelas unidades: Seção Judiciária do Amazonas (**SJAM**), Subseção Judiciária de Tabatinga (**SSJ Tabatinga**), Unidade Avançada de Tefé (**UAA/Tefé**)*, por intermédio de Postos de Trabalho, conforme especificações e condições constantes deste termo e de seus anexos.

1.2 * **O suporte à unidade UAA/Tefé dar-se-á de forma remota pelos profissionais alocados em Manaus e Tabatinga, sendo assim, não haverá suporte presencial na UAA/Tefé.**

Tabela 1: Postos de trabalho

Grupo 1 - Itens 1 e 2				
Item	Localidade	Posto de Trabalho	Quantidade de Postos	Carga Horária Semanal
1	Manaus	Técnico de Informática I	4	40 horas
		Supervisor de TI	1	40 horas
2	Tabatinga	Técnico de Informática I	1	40 horas
Total de POSTOS:			6	

1.3 A contratada deverá observar os custos relacionados ao salário base definido, fornecimento de uniformes, treinamento dos empregados, indicação do preposto, implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, instalação de controle de ponto biométrico e demais obrigações que podem afetar a composição do valor da prestação dos serviços.

1.4 As demais especificações, orientações e observações acerca do objeto constam nos seguintes anexos:

- 1.4.1 Anexo I – Especificação dos Serviços;
- 1.4.2 Anexo II – Descrição do Serviço;
- 1.4.3 Anexo III – Indicadores de Níveis de Serviço;
- 1.4.4 Anexo IV – Qualificação dos profissionais;
- 1.4.5 Anexo V – Ambiente Tecnológico;
- 1.4.6 Anexo VI – Compromisso de Confidencialidade de Informações;
- 1.4.7 Anexo VII – Catálogo de Serviços (18646096);
- 1.4.8 Anexo VIII – Estimativa da Quantidade;
- 1.4.9 Anexo IX – Modelo de Proposta e Planilha de Composição de Custos de Mão de Obra;
- 1.4.10 Anexo X – Declaração de Vistoria Técnica;
- 1.4.11 Anexo XI – Modelo de declaração de contratos firmados com a iniciativa privada a administração pública;
- 1.4.12 Anexo XII – Salários dos postos de trabalho; e
- 1.4.13 Anexo XIII – Descrição dos uniformes e modo de fornecimento.

2. Unidades da JFAM:

a) Seção Judiciária do Amazonas (SJAM)

- 1. Edifício Sede (Edifício Ministro **Waldemar Pedrosa**), situado na Avenida André Araújo, s/n - Bairro Aleixo, CEP 69060-000, Manaus-AM.
- 2. Edifício Anexo I (Edifício **Rio Negro**), situado na Avenida André Araújo, s/n - Bairro Aleixo, CEP 69060-000, Manaus-AM.
- 3. Edifício Anexo II (Edifício **Solimões**), situado na Avenida André Araújo, s/n - Bairro Aleixo, CEP 69060-000, Manaus-AM.
- 4. Edifício Anexo III (Arquivo e depósito judicial - **Tocaia**), situado na Avenida Jornalista Humberto Calderaro Filho, nº 396 - Bairro Adrianópolis, CEP: 69057-015, Manaus-AM.

b) **Subseção Judiciária de Tabatinga (SSJ Tabatinga)**, situada na Rua Aires da Cunha, nº 48, Bairro Ibirapuera, CEP: 69640-000, Tabatinga-AM.

c) **Unidade Avançada de Atendimento em Tefé/AM (UAA/Tefé)**, situada na Estrada do Bexiga, nº 1085, Bairro Jerusalém, Tefé-AM.

3. OBSERVAÇÕES GERAIS A RESPEITO DO OBJETO

3.1 A contratada prestará os serviços de segunda a sexta-feira, entre 08h e 18h, com atendimento ininterrupto aos usuários, devendo alocar os postos de trabalho em horários diferenciados a serem estabelecidos pelo Contratante.

3.2 Para atender às suas necessidades, o Contratante poderá solicitar a redistribuição dos postos de trabalho alocados, iniciando ou terminando sua jornada em horário diverso do funcionamento previsto no item 3.1, limitada à janela entre às 5h e 22h, ou seja, não poderá iniciar antes das 5h e nem ultrapassar às 22h.

3.3 A carga horária de cada posto está especificada na "Tabela 1 - Postos de Trabalho" deste termo de referência e deverá respeitar o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho em vigor (CCT 2024) (doc. 19744746), homologada pela DRT/MTE, firmada entre o Sindicato das Empresas de Asseio, Conservação e o Sindicato dos Empregados em Empresas de Asseio e Conservação de Manaus/AM.

3.4 Os serviços deverão ser prestados nas dependências da JFAM, conforme especificado no item 2 deste Termo de Referência, com exceção da unidade do UAA/Tefé que será realizado de forma remota na forma do item 1.2.

3.4.1 Os serviços prestados no âmbito do Edifício Anexo III, a JFAM disponibilizará transporte.

3.5 Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os anexos deste Termo de Referência, em especial o "Anexo III - Indicadores de Níveis de Serviço", "Anexo IV - Qualificação dos profissionais" e "Anexo II - Descrição do Serviço".

3.6 As horas excedentes dos postos de trabalho que porventura se fizerem necessárias deverão ser previamente autorizadas pela JFAM e serão registradas em banco de horas para serem compensadas de acordo com o estabelecido na Convenção Coletiva de Trabalho em vigor (CCT 2024) (doc. 19744746).

3.7 Todo usufruto de horas de crédito de banco de horas, por parte dos colaboradores, deverá ser autorizada pela JFAM.

3.8 Os postos de trabalho poderão ser requisitados a trabalhar inclusive nos feriados forenses.

3.9 Nos períodos de recesso forense ou em dias específicos, em razão de decisão da Administração da JFAM, poderá haver redução de horário de funcionamento dos postos de trabalho. Os dias em que podem ocorrer reduções de horário são:

3.9.1 De 20 de dezembro de um ano a 6 de janeiro do ano subsequente.

3.10 A jornada de trabalho que for cumprida nos feriados nacionais será compensada de acordo com o estabelecido na CLT.

3.11 A Contratada não deverá, em hipótese alguma, salvo convenção, acordo coletivo da categoria ou em decorrência de lei, solicitar que os profissionais trabalhem em dois turnos (dobrem), ainda que seja para cobrir faltas.

3.12 Caso seja necessária a substituição de profissionais, a Contratada deverá informar à equipe de fiscalização e apresentar a documentação do novo colaborador com antecedência mínima de 2 (dois) dias, para que seja verificado se o perfil profissional atende aos requisitos exigidos para o posto.

4. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS COM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

4.1 A contratação por **POSTO DE TRABALHO** justifica-se pelas características intrínsecas do suporte prestado em caráter de prontidão, sendo indispensável a alocação permanente de profissionais, cobrindo todo o expediente forense, devidamente qualificados e treinados nos diversos sistemas digitais do TRF1, que em regra demanda acentuada curva de aprendizagem pelas características dos serviços prestados por esta SEINF às demais unidades da Seção Judiciária do Amazonas, evitando rotatividade dos profissionais presencialmente alocados, **demandando contratação exclusiva de mão de obra**.

4.2 As atividades administrativas, judiciárias e dos juizes, na JFAM, são amparadas fortemente pelo uso de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta do órgão. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e do funcionamento da Justiça Federal no Amazonas.

4.3 O suporte de TIC na JFAM envolve, fundamentalmente, serviços de atendimento remoto (Service Desk), serviços prestados pela equipe técnica de campo e serviços especializados, todos providos por meio de Seção de Tecnologia da Informação (SEINF). Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade de serviços exigidos. Considerando a diretriz do constante no decreto-lei 200/67 - para que o órgão recorra, sempre que possível, à execução indireta de atividades operacionais, para se concentrar em tarefas de gestão – optou-se por contratar os serviços de empresa desse ramo de negócio.

4.4 Como se vê, a qualidade dos serviços prestados pela Seção de Tecnologia da Informação à toda Justiça Federal no Amazonas, os quais a maioria são peculiares à atividade jurisdicional desempenhada pelo órgão, depende em certa medida, pela dedicação e pela menor rotatividade dos profissionais que apoiam as atividades técnicas desenvolvidas, por serem de natureza especializada, necessitando experiência e vivência no judiciário, desse modo é indispensável que os profissionais fiquem à disposição nas dependências da JFAM e suas unidades e que estes não sejam compartilhados em outros contratos de maneira que se possa melhor distribuir os recursos humanos ora alocados, contribuindo no aumento da qualidade dos serviços prestados e no controle/fiscalização mais assertivos.

4.5 As atividades materiais a serem desenvolvidas pelos profissionais disponibilizados serão execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento de equipamento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários dos diversos recursos tecnológicos disponíveis aos usuários do TRF1, notadamente da **SJAM, SSJ Tabatinga** envolvendo apoio à realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão.

4.6 A presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços de Suporte ao Usuário de T.I. da Seção Judiciária do Amazonas e suas Unidades, visto que o atual Contrato nº 02/2018 (id. 5495339) com a empresa C. GALATI EIRELI - EPP, terá sua vigência findada em **15.02.2024**, conforme *Cláusula Primeira, parágrafo Terceiro do 2º Termo Aditivo* (id. 17270440), possuindo cláusula de rescisão automática, tão logo haja a conclusão do certame.

4.7 Dado o reduzido quadro de servidores de TI, o qual impossibilita a execução de atividades apenas por servidores desta Seção Judiciária, essa demanda visa a contratação de serviços técnicos especializados 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, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários dos diversos recursos tecnológicos disponíveis aos usuários da Seção Judiciária do Amazonas (SJAM).

4.8 Ainda, é necessária para garantir serviços de atendimento e suporte aos usuários de soluções de tecnologia da informação, das quais são totalmente dependentes as atividades desempenhadas por magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores que atuam na SJAM, assim como por seus jurisdicionados.

4.9 Benefícios Diretos e Indiretos:

4.9.1 Padronização e controle dos processos e projetos de manutenção e sustentação tecnológica.

4.9.2 Garantirá a continuidade dos serviços de TI com os critérios de qualidade definidos pelo TRF1 diminuindo o retrabalho e agilizando o atendimento às necessidades dos usuários.

4.9.3 Beneficiará os usuários em relação à celeridade da prestação jurisdicional, visto que operações essenciais para o desempenho das atividades institucionais estão fortemente dependentes dos serviços informatizados e a demanda é crescente.

4.9.4 Oferecerá atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes.

4.9.5 Permitirá aos servidores desta Seção Judiciária concentrar seus esforços nas funções de planejamento, organização, direção e controle das atividades gerenciais, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade, reduzindo custos.

4.9.6 Apresenta um custo muito mais acessível, uma vez que a contratação, pagamentos e encargos ficam sob responsabilidade da empresa contratada. O cliente preocupa-se apenas com a execução do serviço.

4.9.6.1 Economiza tempo, esforço, recursos humanos, custos operacionais, custos de treinamento, proporcionando-lhe a esta Seção Judiciária uma redução de custos global significativa.

4.10 A presente contratação encontra-se em consonância com o planejamento existente, e as diretrizes dos macrodesafios do Poder Judiciário, no aperfeiçoamento da gestão de custos e melhoria da qualidade dos gastos públicos.

4.11 Por fim, cabe destacar, ainda, que este Termo de Referência foi elaborado seguindo a Lei nº 14.133/21, a Resolução 182/2013 do CNJ e a Resolução 279/2013 do CJF.

5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 A ação, objeto deste termo, está alinhada com os seguintes planos:

5.2 Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – PETI para 2021-2026, ambos aprovados pela resolução CJF-RES-2020/00685 de 15 de dezembro de 2020.

5.3 id. 01 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI, nas dimensões equipamentos, atendimento, disponibilidade, serviços e sistemas. - (Meta: Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes internos de TI).

5.4 id. 02 - Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI, nas dimensões atendimento e sistemas - (Meta: Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.).

5.5 Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – PDTI-TRF1 2018/2020, aprovado pelo CGTI (11837275), PAe 0004687-23.2014.4.01.8000.

5.6 PDTI-INIC-60 – Prover Central de Serviços de TI Regional - CSTI Regional.

5.7 Plano de Contratação de Soluções de TI – PCSTI 2021 (11837232).

5.8 Prorrogações: ID 2 - Serviço de atendimento aos usuários de TI do TRF1.

5.9 Classificação Orçamentária:

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

6. BASE LEGAL

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

6.1.1 Resolução CNJ 370/2021 e alterações, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)

6.1.2 Resolução CJF 279, de 27 de dezembro 2013, que dispõe sobre o Modelo de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

6.1.3 Instrução Normativa SGD/ME nº 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 - SISP do Poder Executivo Federal.

6.1.4 Lei nº 14.133 de 1º de Abril de 2021.

6.1.5 Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

6.1.6 Resolução CJF 06, de 07 de abril de 2008, que dispõe sobre a implantação da Política de Segurança da Informação e a utilização dos ativos de informática no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

6.1.7 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.1.8 Instrução Normativa Nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional

6.1.9 Resolução CNJ 182/2013.

6.1.10 Resolução CJF 468, de 15 de julho de 2022.

6.1.11 Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

6.1.12 Súmula TCU 269.

6.2 Propõe-se que a adjudicação seja MENOR PREÇO GLOBAL.

6.3 Não será admitida nesta contratação a participação de empresas:

6.3.1 Que estejam reunidas em consórcio à luz do Art. 14 da Lei 14.133/2021, considerando que a contratação em questão não possui dimensões e complexidades em seu objeto suficientes para que se justifique a associação entre particulares (Acórdão TCU Plenário 1.453/2009).

6.3.2 Tal vedação deve-se pelo fato de que o objeto da licitação não apresenta alta complexidade técnica que impossibilite a participação de empresas de forma individual, nem tampouco de grande vulto, não sendo necessária a junção de empresas para sua perfeita execução, ampliando sobremodo a competitividade do certame;

6.4 Será vedada a participação das cooperativas:

6.4.1 Não poderão participar do certame as cooperativas de trabalho, visto que as atividades do presente objeto ocorrem na presença do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, em conformidade com o entendimento firmado no Acórdão nº 1789/2012 – Plenário – TCU, e Súmula nº 281 - TCU.

7. VISTORIA

7.1 À LICITANTE será facultada a vistoriar os locais de prestação dos serviços, presencial ou remotamente, no período das 10h às 14h, com agendamento prévio pelo e-mail seinf.am@trf1.jus.br.

7.2 A LICITANTE não poderá alegar desconhecimento das características técnicas e negociais referentes aos serviços a serem prestados e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, mesmo que opte por não vistoriar os locais onde os serviços serão executados.

7.3 A LICITANTE deverá apresentar Declaração de Vistoria, conforme modelo descrito no Anexo VIII; ou

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

7.4 A vistoria se justifica em razão da importância, para a CONTRATADA, de conhecimento prévio do ambiente computacional da Primeira Região, também em razão da complexidade, quantidade de ativos e níveis de sensibilidade do ambiente tecnológico da SJAM em função da natureza dos trabalhos desenvolvidos.

7.5 É de responsabilidade da Contratada a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na realização da vistoria técnica.

8. PROPOSTA DAS LICITANTES

8.1 As licitantes deverão descrever em suas propostas o objeto ofertado, bem como o valor mensal e total global para 30 meses.

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

8.3 A Licitante deverá apresentar proposta de 6 postos de trabalho, 1 Supervisor de T.I. e 5 Técnicos de Informática I, sendo vedada a apresentação de quantidade menor do que o exigido no presente termo de referência, sob pena de desclassificação.

8.4 Da composição do valor estimado:

8.4.1 Para fins de elaboração do preço estimado, foram utilizados em relação aos pisos salariais dos empregados, os valores estabelecidos na Convenção Coletiva de Trabalho em vigor (CCT 2024) (doc. 19744746), homologada pela DRT/MTE, firmada entre o Sindicato das Empresas de Asseio, Conservação e o Sindicato dos Empregados em Empresas de Asseio e Conservação de Manaus/AM.

8.4.2 Os modelos de planilhas de custos e formação de preços estão apresentados neste Termo de Referência.

8.4.3 As planilhas de custo e formação de preços servirão para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução do contrato e deverão ser utilizadas como base em eventuais repactuações ou revisões de preços.

8.4.4 A empresa vencedora da licitação fornecerá todo o material estimado para a execução dos serviços, conforme especificações e quantitativos constantes deste termo.

8.4.5 Em nenhuma hipótese poderá faltar qualquer item de material/equipamento para a execução dos serviços.

8.4.6 Todos os materiais deverão ser de primeira qualidade, contendo marca de conformidade de 5 qualidade (INMETRO ou similar), rejeitados pela fiscalização do contrato aqueles que não atenderem às necessidades da JUSTIÇA FEDERAL DO AMAPÁ.

8.4.7 Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;

8.4.8 As empresas proponentes, deverão observar o que se segue:

a) não poderão prever em suas propostas reserva técnica ou legal;

b) o FGTS deverá ser de 8% (oito por cento);

c) as parcelas relativas ao IRPJ e CSLL não devem constar nas planilhas, conforme estabelece o subitem 9.1 do Acórdão do TCU nº 950/2007-Plenário;

d) no tocante ao ISSQN, deverá ser aplicado o percentual do local onde serão prestados os serviços (Tabatinga/AM - 5%, atualmente);

e) no tocante ao ISSQN, deverá ser aplicado o percentual do local onde serão prestados os serviços (Manaus/AM - 5%, atualmente);

9. CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO DAS LICITANTES

9.1. Para fins de **habilitação econômico financeira**, a LICITANTE deverá apresentar a seguinte documentação, além da especificada no "Anexo IX - Modelo de Proposta e Planilha de Composição de Custos de Mão de Obra":

I - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes aos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vigente e devidamente registrado junto ao órgão competente, conforme a legislação que rege a matéria, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

II - Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

III - Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, 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;

IV - Certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

V - Declaração de Contratos Firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste certame. Conforme modelo ANEXO XI.

Parágrafo primeiro. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativa.

Parágrafo segundo. Se as justificativas não forem entregues concomitantemente à documentação, o Pregoeiro fixará prazo para a sua apresentação.

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

9.1.2 Para a exequibilidade dos preços ofertados para este contrato, a Contratada deverá ter o conhecimento prévio de todos os elementos que compõem o preço do contrato, dos encargos trabalhistas, previdenciários e sociais dos profissionais que serão alocados nos postos de trabalho, dos custos relativos às substituições dos funcionários em casos de faltas, férias e outras ausências, dos custos relativos aos treinamentos dos seus funcionários, dos custos relativos ao fornecimento dos uniformes, dos custos relativos à aquisição de equipamentos e sistema de controle eletrônico de frequência, dos custos e encargos previstos na Convenção Coletiva de Trabalho apresentada na licitação e outras despesas que deverão ser discriminadas em Planilha de Custos e Formação de Preços.

9.2. A habilitação técnica (operacional), da LICITANTE, será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:

I - Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, que comprove(m) a prestação de serviços continuados terceirizados de suporte técnico a soluções de TIC, prestados em qualquer época ou lugar, por prazo não inferior a 12 (doze) meses e com um quantitativo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do efetivo total inicial previsto neste Termo de Referência, ou seja, a licitante deverá comprovar que já executou ou está executando a contento os serviços com o emprego de, no mínimo, 3 (três) postos de trabalho de técnico de suporte presencial.

II - Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

III - Cópia de Contrato(s), atestado(s) ou declaração(ões) comprovando que a licitante possui experiência na prestação de serviços continuados terceirizados.

IV - A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

V - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano da sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

10. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1 Designar servidores ou comissão para acompanhar e fiscalizar o contrato.

- 10.2 Convocar os representantes da CONTRATADA para realização de reunião inicial, para alinhamento de expectativas contratuais.
- 10.3 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridos todos os requisitos contratuais, em conformidade com os níveis de serviço alcançados.
- 10.4 Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 10.5 Atestar a prestação dos serviços, que estejam em conformidade com as especificações e prazos definidos neste Termo.
- 10.6 Solicitar a substituição, independentemente de justificativa, de qualquer profissional da CONTRATADA cuja permanência, competência, conhecimento, atuação ou comportamento seja considerado inadequado.
- 10.7 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas e contratuais cabíveis.
- 10.8 Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 10.9 Avaliar relatório mensal e estatísticas dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de níveis de serviço.
- 10.10 Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso aos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.
- 10.11 Designar servidores para participar das fases Assunção dos Serviços, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual.
- 10.12 Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação pela CONTRATADA de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.
- 10.13 Realizar fiscalizações a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.
- 10.14 Emitir os certificados digitais necessários à prestação dos serviços contratados, sendo destinados exclusivamente para a execução dos serviços contratados e revogá-los ao fim do contrato ou quando do desligamento dos profissionais titulares dos certificados.
- 10.15 Comunicar à CONTRATADA eventuais alterações no ambiente, nas ferramentas e nos softwares, quando a alteração puder impactar a execução dos serviços.
- 10.16 Pertencerá ao CONTRATANTE os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais das soluções oriunda do objeto deste Termo, que recairá sobre os diversos artefatos e produtos produzidos pela CONTRATADA em decorrência da presente relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte, os modelos de dados e as bases de dados.
- 10.17 Realizar a análise e aprovação, antes do início das atividades, dos profissionais nos termos do subitem 10.18 deste Termo de Referência.
- 10.18 A JFAM, após a assinatura do contrato, compromete-se a:
- 10.18.1 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir o livre acesso dos representantes da Contratada, devidamente uniformizados e identificados, às dependências do Contratante;
- 10.18.2 Fornecer os softwares necessários para o desempenho das atividades das equipes de atendimento, incluindo o suporte remoto;
- 10.18.3 Fornecer espaço físico, estações de trabalho, telefone, mesa e cadeira para o desempenho das atividades das equipes de atendimento;
- 10.18.4 Efetuar os pagamentos à Contratada de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos neste Termo de Referência;
- 10.18.5 Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitados por requerimento protocolizado na Seção de Tecnologia da Informação - SEINF, localizado no térreo do Edifício Waldemar Pedrosa, desde que atendidas às obrigações contratuais

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 Executar os serviços de acordo com os requisitos deste Termo de Referência e seus Anexos.
- 11.2 Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho para a execução dos serviços, observando as condições a seguir:
- a) Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- b) Ter aptidão física e mental para o exercício de suas atribuições;
- c) Ter a qualificação necessária para ocupação dos postos de trabalho, conforme exigências do “Anexo IV - Qualificação dos profissionais”.
- 11.3 Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando pessoas com boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.
- 11.4 Manter nas dependências do Contratante, cadastro atualizado dos profissionais alocados nos postos de trabalho, de forma que o Contratante possa verificar, a qualquer tempo, a conformidade dos requisitos exigidos para o preenchimento dos postos ocupados.
- 11.5 Apresentar, em até 5 (cinco) dias após o início do Contrato, a seguinte documentação:
- a) Relação dos empregados que serão alocados no JFAM contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, número da carteira de identidade (RG) e número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos devidamente assinada pela contratada;
- c) Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços;
- d) Currículo e comprovantes de atendimento aos requisitos profissionais do posto de trabalho;
- e) Sempre que houver alocação de novos empregados na JFAM, os documentos elencados neste item deverão ser apresentados no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data da integração do empregado no contrato da JFAM.
- 11.6 Apresentar à Fiscalização, no prazo de 15 (quinze) dias do início do contrato, em conformidade com os Arts. 4º e 7º da Resolução nº 156 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, de 8 de agosto de 2012, as seguintes certidões ou declarações negativas dos funcionários que exercerão funções de chefia (Supervisor):
- a) das Justiças Federal, Eleitoral, Estadual, do Trabalho e Militar;
- b) dos Tribunais de Contas da União e do Estados do Amazonas;
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça;
- d) do conselho ou órgão profissional competente, constando a informação de que não foi excluído do exercício da profissão;
- e) dos entes públicos em que tenha trabalhado nos últimos 10 (dez) anos, constando a informação de que não foi demitido ou exonerado a bem do serviço público.
- 11.7 Garantir o quantitativo de pessoal contratado para os postos de trabalho nos casos de atraso, falta, folga e licença ou férias de qualquer empregado, observando que:
- a) O prazo máximo de substituição é de 2 (duas) horas, nos casos de atrasos e ausências de empregados nos postos de trabalho.

b) As ausências dos profissionais nos postos de trabalho não supridas serão descontadas do faturamento mensal no valor correspondente ao número de dias ou horas em que se verificar a ausência do profissional no posto de trabalho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no contrato.

c) As faltas e ausências dos postos de trabalho deverão ser supridas por outro profissional que atenda aos requisitos exigidos pelo posto ao qual ele irá ocupar.

d) O profissional substituto deverá ser remunerado com o salário devido ao profissional substituído e deverão ser recolhidos os encargos correspondentes, previstos contratualmente e na legislação vigente à época da substituição.

11.8 Manter a disciplina nos locais dos serviços e, após comunicação da Fiscalização, substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, salvo prazo diverso determinado pela equipe de fiscalização, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados pela JFAM como prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços.

11.9 Substituir imediatamente, após comunicação da Fiscalização, o empregado que não se apresentar limpo e asseado, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no aspecto de higiene pessoal.

11.9.1 Nos casos em que o empregado não puder utilizar o calçado especificado no item anterior, a contratada deverá fornecer calçado alternativo, dentro dos padrões e normas de segurança exigidos, além de fornecer relação nominal desses empregados, acompanhada dos respectivos atestados médicos;

11.10 Substituir definitivamente, sempre que exigido pela Fiscalização, qualquer profissional alocado no posto de trabalho cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público ou ainda quando do não cumprimento das suas obrigações, ficando vedado o retorno dos profissionais substituídos às dependências da JFAM, mesmo para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais.

11.11 Substituir, no prazo de 10 (dez) dias, definitivamente, o empregado do quadro efetivo que eventualmente for dispensado do posto de trabalho vinculado ao Contrato.

11.12 Apresentar, quando houver demissão de empregados, a seguinte documentação, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de demissão do empregado:

- a) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados;
- b) Cópia das Carteiras de trabalho com os registros feitos pela Contratada;
- c) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria ou pela legislação vigente;
- d) Notificação de Aviso Prévio;
- e) Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF) devidamente paga juntamente com o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento Rescisório do FGTS, quando houver;
- f) Extrato atualizado do FGTS.

Parágrafo único. Termos de Rescisão entregues ao Contratante deverão estar acompanhados do comprovante de pagamento das verbas rescisórias, caso o empregado não tenha recebido as verbas por ocasião da lavratura do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, e conter a assinatura do empregado e do empregador.

11.13 Pagar, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês, os salários dos empregados envolvidos nas atividades contratadas e fornecer, até o último dia do mês anterior ao faturado na nota fiscal, auxílio alimentação e vale transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte próprio que atenda aos respectivos deslocamentos.

11.13.1. No mês de início do contrato, o pagamento do auxílio alimentação e do vale transporte deverá ser feito até o dia anterior ao início da execução contratual.

11.13.2. Os valores dos salários a serem pagos aos ocupantes dos postos de trabalhos deverão obedecer o mínimo estabelecido no “Anexo IV – Salários dos postos de trabalho” deste Termo de Referência.

11.13.3. O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

11.13.4. O pagamento dos salários deverá ser feito por depósito bancário, na conta dos empregados, em agências situadas na localidade em que ocorre a prestação dos serviços.

11.13.5. Em caso de impossibilidade de cumprimento do disposto no item anterior, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração possa verificar a realização do pagamento.

11.14 Reajustar os salários dos funcionários alocados nos postos de trabalho objetos deste Termo de Referência, conforme os percentuais e períodos de reajuste pactuados em instrumento coletivo de trabalho das categorias profissionais abrangidas neste documento.

11.15 Indicar, formalmente, Preposto, nos termos do art. 118 da Lei n.º 14.133/21, para resolução de problemas, manter entendimentos com os fiscais do contrato, receber comunicações e transmiti-las à Fiscalização.

I - O Preposto que irá representar administrativamente a Contratada, durante o período de vigência do contrato, deverá comparecer à JFAM, sempre que for necessário ou determinado pela fiscalização.

Parágrafo primeiro. O preposto deverá estar disponível em horário comercial para o CONTRATANTE, não existindo requisito de presencialidade em suas instalações, porém deverá comparecer quando requisitado.

Parágrafo segundo. Conforme subitem 9.2.5 do Acórdão n.º 2743/2015 – TCU – Plenário, o preposto não poderá ser um terceirizado vinculado a esta contratação.

11.16 Fornecer ao Preposto, a que se refere o item anterior, todo o material de consumo (caneta, papel, lápis, borracha, etc.), equipamentos (computador, impressora, material de informática) e mobiliário (mesa, cadeira e estante) necessários ao bom andamento dos serviços de responsabilidade da Contratada.

11.17 Responsabilizar-se pelo transporte dos funcionários de suas residências até as dependências do Contratante, e vice-versa, por meios próprios ou mediante valettransporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos.

11.18 Providenciar, junto ao Contratante, os procedimentos necessários para abertura da conta corrente vinculada indicada no item 18.6, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do Tribunal, bem como a assinatura do termo específico que permita à JFAM ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Seção Judiciária do Amazonas.

11.19 Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.

11.20 Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados.

11.21 Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS sempre que solicitado pela fiscalização.

11.22 Submeter, até 5 (cinco) úteis após a homologação do certame e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõe o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização, observadas as especificações constantes do “Anexo XIII - Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste Termo de Referência, resguardado o direito do Tribunal exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.

11.22.1. A Fiscalização poderá reter as amostras apresentadas até que a Contratada entregue todo o uniforme a ela vinculado.

11.23 Fornecer até a data do início do Contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante do “Anexo XIII - Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste Termo de Referência.

11.24 Quando do fornecimento dos uniformes, a entrega deverá ser feita nas dependências do Contratante, em local a ser definido pela Fiscalização do Contrato, e a Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários.

11.24.1. A entrega dos uniformes deverá ser realizada na presença dos membros da Comissão de Fiscalização.

11.24.2. 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.

11.24.3. Cada profissional ocupante do Posto de Trabalho deverá receber um kit de uniformes - nominalmente identificado -, observadas as disposições do “Anexo XIII - Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” deste Termo de Referência.

11.25 Encaminhar à Fiscalização, até 20 (vinte) dias do início do Contrato, cópia dos recibos individuais de entrega dos uniformes e, posteriormente, a cada nova entrega, de acordo com o item anterior.

11.26 Fornecer o mesmo quantitativo de uniformes elencados no “Anexo XIII - Descrição dos uniformes e modo de fornecimento” ao posto de trabalho ocupado no decorrer da execução do Contrato. Contudo, a semestralidade deste posto, para efeito de entregas posteriores, deverá ser a mesma dos demais postos de trabalho.

11.27 Fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários.

11.28 Orientar o profissional ocupante do posto de trabalho quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme.

11.29 Manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes.

11.30 Fornecer e instalar na sede do Contratante 1 (um) relógio de controle de ponto biométrico, conforme especificações constantes na Portaria nº 671/2021 – MTP, sem ônus adicional para o contratante, com as seguintes características:

I - ter capacidade para a identificação, registro e armazenamento dos dados de acordo com o número de postos de trabalho contratados, inclusive prevendo acréscimos e substituições;

II - registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho;

III - possuir sensor ótico para verificação obrigatória da impressão digital;

IV - possuir modo de operação 1:N e 1:1;

V - possuir display de cristal líquido;

VI - possuir no-break interno;

VII - operar em modo on-line ou off-line;

VIII - ser compatível com o sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior;

IX - estar de acordo com disposto na Portaria nº 671/2021 – MTP, e alterações posteriores, que disciplinam o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SREP, principalmente, quanto à obrigatoriedade de utilização do Registrador Eletrônico de Ponto (REP).

X - possuir funcionalidade capaz de registrar motivo de atraso e demais casos que ensejem justificativas;

XI - o sistema de controle de ponto deverá dispor de interface que permita ao TST consultar via web as marcações de cada funcionário em cada período, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas, com possibilidade de geração de relatórios;

XII - o mencionado sistema deverá permitir aferir o quantitativo mensal de horas de funcionamento de cada posto de trabalho;

11.31 A instalação do sistema eletrônico de controle de frequência não exime a Contratada da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos empregados alocados na prestação dos serviços.

11.32 Fornecer e instalar os relógios de controle de ponto biométrico em até 5 (cinco) dias após o início da execução do contrato.

11.33 Os locais de instalação dos relógios de controle de ponto serão definidos pela JFAM, podendo ser alterados a qualquer tempo.

11.34 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego.

11.35 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seu Preposto.

11.35.1 A Contratada deverá adotar as providências determinadas pela legislação na hipótese de ocorrência de acidentes que envolvam seus empregados.

11.36 Garantir condições adequadas de saúde para todos os funcionários que prestarem serviço na JFAM, mediante exames médicos periódicos, conforme artigo 168, inciso III, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

11.36.1 Apresentar o atestado de saúde ocupacional (A.S.O.) de cada um dos empregados, conforme legislação vigente.

11.37 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE.

11.38 Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego.

11.38.1 Cópia do PPRA deverá ser apresentada à fiscalização no prazo de 60 (sessenta) dias do início da vigência do contrato.

11.39 Elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

11.39.1 Cópia do PCMSO deverá ser apresentada à fiscalização no prazo de 60 (sessenta) dias do início da vigência do contrato.

11.40 Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais.

11.41 Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato, as seguintes condições:

I - Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

II - Não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho

infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT números 29 e 105;

III -As condições dos incisos I e II poderão ser atendidas mediante declaração firmada pela empresa signatária da contratação, hipótese essa admitida para o inciso I apenas enquanto vigentes os efeitos da ADI nº 5.209/STF;

IV - A contratada deverá manter essas condições durante toda a vigência do contrato. Caso não mantenha, ensejará rescisão contratual.

11.42 Cumprir as normas e regulamentos internos da JFAM.

11.43 Orientar os empregados dos postos de trabalho a não exercer qualquer tipo de atividade comercial (venda, promoção, representação, etc.) dentro das dependências da JFAM, inclusive no intervalo de almoço.

11.44 Não permitir, para tratar de assuntos alheios ao serviço, a utilização dos telefones da JFAM sob a responsabilidade de seus empregados para ligações interurbanas de qualquer natureza.

11.44.1 Será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos telefônicos utilizados indevidamente.

11.45 Comunicar à Fiscalização, imediata e formalmente, qualquer anormalidade referente à execução dos serviços e reduzir a termo, informando todos os dados e circunstâncias necessárias ao esclarecimento dos fatos.

11.46 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse da JFAM, documentos elaborados e informações obtidas dentro do TRF1, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da prestação dos serviços, bem como, orientar seus funcionários alocados nos postos de trabalho para observância do disposto neste item, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, inclusive, após o término do contrato.

11.47 Apresentar ao Contratante toda Legislação Federal e Estadual atualizada existente ou que venha a ser criada que regulamenta as atividades contratadas, bem como, fornecer, quando da assinatura do contrato e quando de sua prorrogação, o acordo ou convenção coletiva registrado no Ministério do Trabalho e Emprego.

11.48 Apresentar a garantia contratual no valor e no prazo estabelecido no contrato.

11.49 Informar por escrito e de imediato, qualquer alteração em seu endereço ou telefone.

11.50 Manter, durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

11.51 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com a JFAM.

11.52 Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à JFAM ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

11.52.1 A Contratada não será responsável por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou de força maior;

11.52.2 A Contratada não será responsável por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste termo de referência, no edital e no contrato a ser assinado com a JFAM.

11.52.3 A JFAM não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

11.53 Mobilizar os técnicos para que participem de ações de treinamento promovidas pela JFAM quando identificada a necessidade.

11.54 Garantir que os profissionais utilizarão as contas do ambiente computacional que lhe forem atribuídas, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta as suas respectivas senhas, pois todas as ações efetuadas através destas, serão de responsabilidade do profissional da Contratada.

11.55 Assinar Termo de Confidencialidade, conforme “Anexo VI - Compromisso de Confidencialidade de Informações;”.

11.56 Manter atualizada a base de conhecimento com as informações provenientes das atividades de suporte durante toda a prestação dos serviços.

11.57 Abster-se de utilizar os recursos de TIC da JFAM para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

11.58 Abster-se de revelar senhas e não permitir a utilização de uma mesma conta por mais de um profissional da Contratada, sempre observando que as contas de acesso ao ambiente computacional da JFAM são de uso restrito, individual e intransferível.

12. PERÍODOS DO CONTRATO

12.1 O período de Assunção dos Serviços é o momento no qual a CONTRATADA assimila as informações necessárias, organiza seu ambiente e estrutura sua equipe, preparando-se para o início da operação.

12.2 O período de Assunção dos Serviços terá duração de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) dias, a critério do CONTRATANTE.

12.3 A CONTRATADA não será remunerada pelo período de assunção.

12.4 Até o 30º (trigésimo) dia da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pelo CONTRATANTE. O Plano de Operação consiste na metodologia de trabalho que a empresa irá adotar, dentro do escopo de atendimento das SLA (Service Level Agreement) do Contrato, conforme Anexo II e III.

12.5 Após o período de Assunção dos Serviços a CONTRATADA poderá utilizar os mobiliários e equipamentos do CONTRATANTE, até a instalação dos seus próprios bens, os quais deverão ser adequados a prestação de serviço, não ultrapassando o prazo de 30 (trinta) dias.

12.6 O período de assunção dos serviços poderá ser reduzido, se solicitado pela CONTRATADA e formalmente declarado por esta de que está plenamente apta à execução dos serviços, mediante aprovação do CONTRATANTE.

12.7 O encerramento do período de assunção dos serviços será registrado por escrito pelo CONTRATANTE.

12.8 A Transferência de Conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela CONTRATADA ao CONTRATANTE de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela CONTRATADA, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.

12.9 Poderá ser realizado, mensalmente, **ponto de controle** (entendido como reuniões periódicas da CONTRATANTE com a CONTRATADA) visando propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, assim como a outras informações pertinentes à execução dos serviços. Estas reuniões, poderão ser presenciais ou online, via software *teams*, por se tratar da ferramenta oficial da Justiça Federal.

12.10 Todo recurso e esforço necessários para a Transferência de Conhecimento será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

12.11 A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, **em até 60 (sessenta) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato** ou a qualquer tempo por solicitação do CONTRATANTE.

12.11.1 O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

12.12 A execução do Plano de Transição Contratual referente ao item 11.11, terá início, no mínimo, de **45 (quarenta e cinco) dias antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato**. A Transição Contratual é entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados.

12.13 Caso ocorra nova licitação pelo CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

12.15 A CONTRATADA deverá concluir todos os atendimentos iniciados durante a vigência do contrato e encerrar as respectivas solicitações.

13. ESPECIFICAÇÃO E FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 As especificações e formas de execução dos serviços constam do Anexo I deste Termo de Referência.

14. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

14.1 Níveis mínimos de serviço constam do Anexo III deste Termo.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 A aplicação de penalidades à CONTRATADA reger-se-á conforme o estabelecido nos artigos 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

15.2 Pelo não cumprimento das obrigações da contratada, expressas neste termo de referência ou pela execução insatisfatória do serviço, atrasos, omissão e outras falhas, serão impostas à contratada multas, por infração cometida, sobre o valor da nota fiscal relativa aos serviços mensais prestados, de acordo com os percentuais definidos a seguir, em especial nos seguintes casos:

Tabela 2: Grau para aplicação de multas

Grau	Correspondência
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,3% do valor mensal do Contrato
3	0,4% do valor mensal do Contrato
4	0,5% do valor mensal do Contrato
5	0,6% do valor mensal do Contrato
6	0,8% do valor mensal do Contrato
7	0,1% do valor do mensal do Contrato

Tabela 3: Multas

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU	OCORRÊNCIA
1	Deixar de efetuar o pagamento de salários aos empregados, conforme convenção ou acordo coletivo de trabalho.	6	Por dia útil, limitada a 20 dias
2	Deixar de fornecer aos empregados os vales- transporte e refeição/alimentação, conforme convenções ou acordos coletivos de trabalho.	1	Por dia útil, limitada a 20 dias
3	Deixar de recolher as contribuições previdenciárias e do FGTS.	1	Por dia útil, limitada a 20 dias
4	Deixar de substituir, no prazo de cinco dias úteis, o empregado que faltar injustificadamente 2 (duas) vezes no período de 1(um) mês ou 10 vezes no período de 12(doze) meses.	1	Por dia útil, limitada a 20 dias
5	Deixar de efetuar o pagamento do 13º salário e das parcelas pecuniárias relativas às férias dos empregados, nos prazos legais ou estabelecidos em convenções ou acordos coletivos de trabalho das categorias.	1	Por dia útil, limitada a 20 dias
6	Descumprir o prazo para submeter à fiscalização da CONTRATANTE a relação dos empregados, com a respectiva especialização, acompanhada da indispensável identificação.	7	Por dia útil, limitada a 20 dias
7	Descumprir o prazo para indicar o nome do seu preposto para manter entendimentos, transmitir e receber comunicações ao executor do contrato.	7	Por dia útil, limitada a 20 dias
8	Descumprir o prazo para elaborar cronograma de férias.	7	Por dia útil, limitada a 20 dias
9	Descumprir a obrigação de fornecer semestralmente os uniformes aos empregados e o prazo de 15 (quinze) dias úteis, a partir da assinatura do contrato, para uniformizá-los.	1	Por dia útil, limitada a 20 dias

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU	OCORRÊNCIA
10	Deixar de cumprir as exigências relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.	1	Por ocorrência
11	Deixar de cumprir orientação da contratante quanto à execução dos serviços	7	Por ocorrência
12	Deixar de fornecer ou manter em perfeito estado de funcionamento os equipamentos discriminados neste Termo de Referência , necessários à efetiva execução do serviço.	7	Por dia útil, limitada a 20 dias
13	Deixar de fornecer o material utilizado para a execução dos serviços de suporte de T.I, tais como testador de cabo, wiretrack, soprador de pó portátil usb, crimpador de cabo RJ11 e RJ45 (crip de passagem CAT5e, CAT6 e CAT7), Alicates Punch Down inserção fêmea.	7	Por dia útil, limitada a 20 dias
14	Deixar de atender ou atender fora do prazo estipulado solicitação formal da contratante.	7	Por ocorrência
15	Deixar de observar as determinações da contratante quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios.	7	Por ocorrência
16	Deixar de encaminhar à contratante os extratos analíticos correspondentes aos recolhimentos das contribuições para o INSS e o FGTS dos empregados alocados para a prestação dos serviços.	7	Por dia útil, limitada a 20 dias
17	Deixar de aplicar advertência ao empregado que faltar injustificadamente ao serviço.	7	Por ocorrência
18	Deixar de cumprir quaisquer obrigações contratuais estabelecidas neste Termo de Referência, não previstas neste Item, por dia útil, quando o prazo for estipulado em dia útil, por dia corrido, quando o prazo for estipulado em dia corrido, por hora, quando o prazo for estipulado em hora, ou por ocorrência, quando a sanção for estipulada por ocorrência.	7	Por dia útil, dia corrido, hora ou ocorrência a 20 dias úteis, 30 dias corridos ou conforme o caso
19	Suspender ou interromper, total ou parcial, os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	6	Por ocorrência
20	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
21	Manter funcionário sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados	3	Por ocorrência
22	Permitir presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Pro empregado
23	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato.	1	Por ocorrência
24	Retirar qualquer funcionário do serviço, durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante.	3	Por empregado
25	Abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato	2	Por ocorrência
26	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários.	1	Por ocorrência
27	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização	3	Por ocorrência
28	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente, dentro do prazo estabelecido no contrato.	2	Por ocorrência
29	Deixar de pagar os salários aos funcionários até o 5º (quinto) dia útil de cada mês ou na data estabelecida em acordo ou convenção coletiva de trabalho	6	Por dia

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU	OCORRÊNCIA
30	Deixar de pagar o vale transporte e/ou o auxílio alimentação aos funcionários até o último dia útil de cada mês ou na data estabelecida em acordo ou convenção coletiva de trabalho	3	Por dia
31	Deixar de pagar aos funcionários os salários e os adicionais relativos a férias até 2 (dois) dias antes de sua fruição.	5	Por ocorrência
32	Deixar de efetuar a reposição de empregados faltosos.	5	Por ocorrência
32	Deixar de fornecer os uniformes previstos em contrato, no prazo fixado.	3	Por ocorrência
33	Deixar de apresentar a documentação prevista no item 18.2, até o dia 15 do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Observação: Cada período de até 20 dias de atraso será considerado uma ocorrência.	1	Por ocorrência
34	Deixar de cumprir itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	2	Por ocorrência
35	Deixar de regularizar conta corrente vinculada (Resolução CNJ nº 169/2013) no prazo previsto no item 11.6. Observação: Cada período de até 30 dias de atraso será considerado um mês.	1	Por mês
36	Deixar de recolher as contribuições sociais da Previdência social.	1	Por ocorrência
37	Deixar de recolher o FGTS dos empregados.	1	Por ocorrência
38	Interromper de forma indevida a contagem de tempo das demandas registradas.	1	Por ocorrência
39	Registrar demandas desnecessariamente, com informações incompletas, classificação ou priorização incorreta	1	Por ocorrência
40	Escalonar indevidamente as demandas registradas	1	Por ocorrência
42	Descumprir o processo de transferência de conhecimento ou reter qualquer informação ou dado solicitado, que prejudique de alguma forma a transferência de conhecimento ou a transição contratual.	1	Por dia
25	Solicitar que profissionais trabalhem além da jornada de trabalho máxima permitida.	3	Por empregado
26	Descumprir o processo de manutenção da base de conhecimento.	1	Por ocorrência

15.3 Serão descontados das notas fiscais mensais os valores correspondentes às horas ou aos dias úteis de serviço não prestado, independentemente dos motivos determinantes.

15.4 Além da glosa nas notas fiscais, as faltas ou atrasos referidos no subitem anterior, poderão dar causa à multa prevista neste Termo de Referência.

15.5 A não prestação de serviços pela ausência injustificada do empregado alocado implicará a glosa na fatura mensal na proporção de 1/30 por ausência do posto de trabalho, tendo como base de cálculo o custo integral desse posto, atualizado e cotado na planilha de formação de preços.

15.6 Também haverá descontos nas notas fiscais mensais quando o empregado da contratada incidir em atraso superior a cinco minutos do início da sua jornada e não compensá-lo, no mesmo dia, ao término do expediente, ou na forma que for estabelecida na regulamentação do banco de horas de que trata este Termo de Referência.

15.7 As penalidades somente serão relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, a critério da autoridade competente, e as justificativas deverão ser feitas por escrito, fundamentada por fatos reais e comprováveis.

15.8 Caso a contratada não possa cumprir os prazos estipulados para a execução total ou parcial do contrato, deverá apresentar justificativa por escrito, até o vencimento destes, ficando a critério da contratante a sua aceitação.

15.9 Vencido(s) o(s) prazo(s) citado(s) no item anterior, a contratante oficiará à contratada, comunicando-a da data-limite para sanar a pendência. A partir dessa data, considerar-se-á recusa, sendo-lhe aplicada a sanção de que trata o item seguinte.

15.10 Findo o prazo de 20 (vinte) dias úteis a partir do vencimento da data limite para sanar a pendência e não cumprida a obrigação, considerar-se-á recusa da contratada, pelo que a JFAM poderá declarar a inexecução total ou parcial da obrigação e aplicar as penalidades cabíveis à situação configurada.

15.11 Pela inexecução total da obrigação, a Administração aplicará a multa de até 10% (dez por cento) e, de inexecução parcial, aplicará a multa de até 5% (cinco por cento), ambas sobre o valor global do contrato.

15.12 As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante pela contratada deverão ser recolhidas à conta específica da contratante, podendo ser deduzidos das parcelas mensais a serem pagas, da garantia prestada, ou ainda cobrados judicialmente, obedecida esta ordem.

15.13 Caso a contratada não tenha valores a receber da contratante, terá o prazo de 05 (cinco) dias, após a notificação oficial, para recolhimento

da multa na forma estabelecida no subitem anterior.

15.14 O atraso injustificado na execução do objeto desta contratação ou qualquer outra infração contratual, com exceção das previstas nos subitens 10.8, 10.9 e 10.10 desta Cláusula, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia ou hora de atraso, conforme critério de prazo estabelecido, calculada sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 10 (dez) horas, para os prazos em horas, e 10 (dez) dias os prazos em dias. Após esses prazos, a multa por hora ou dia passa a ser de 1% (um por cento), até o limite de 8% (oito por cento).

15.15 A cada 03 (três) metas mínimas exigidas, de que trata o subitem 15.8 deste Termo de Referência, descumpridas por parte da CONTRATADA, consecutivas ou alternadas, ensejará a aplicação de multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo da aplicação de glosa.

15.16 Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Assunção dos Serviços, estabelecidas neste Termo, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo do início efetivo da prestação dos serviços.

15.17 Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transferência de Conhecimento, estabelecidas neste Termo, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato.

15.18 Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transição Contratual, estabelecidas neste termo, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato.

15.19 Havendo reiterada reincidência de infrações pela CONTRATADA, caracterizada pela ocorrência, de modo sucessivo ou não, da terceira infração de mesmo tipo ao longo da vigência do contrato, o CONTRATANTE avaliará a opção de extinção do contrato, com as cominações legais cabíveis.

15.20 Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, o CONTRATANTE, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos. O descumprimento da obrigação no prazo fixado constituirá em mora a CONTRATADA, hipótese que fará incidir a sanção prevista no subitem 15.8.

15.21 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia contratual acarretará a aplicação de multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da garantia não prestada, por dia de atraso, observado o máximo de 10% (dez por cento).

15.22 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias na apresentação da garantia autoriza o CONTRATANTE a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com as cominações legais cabíveis.

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

15.24 A solicitação de prorrogação deverá ser encaminhada ao gestor do Contrato, até data do vencimento do prazo inicialmente estipulado, ficando a critério do CONTRATANTE a sua aceitação.

15.25 O pedido de prorrogação extemporâneo ou não justificado na forma disposta será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas no instrumento contratual.

15.26 Descumprida a obrigação no prazo fixado, poderá o CONTRATANTE, por exclusiva vontade, estabelecer data-limite para seu cumprimento, hipótese que não elidirá a multa moratória prevista no subitem 15.8.

15.27 Se em decorrência de ação ou omissão, pela CONTRATADA, o cumprimento da obrigação inadimplida tornar-se inútil em momento posterior e não tiver sido objeto de multa anterior, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato por ocorrência.

15.28 Na hipótese de descumprimento de obrigações pós-contratuais, a CONTRATADA arcará com os custos de tantas quantas forem necessárias novas contratações para suprir respectivas falhas, sem prejuízo das sanções previstas neste instrumento.

15.28.1 A exclusivo critério do CONTRATANTE, as perdas e os danos poderão ser exigidos mediante simples levantamento do prejuízo.

15.28.2 O ressarcimento do prejuízo referido no subitem 15.29 será obtido por meio da garantia contratual prestada e, se insuficiente, será cobrado da CONTRATADA, ainda que judicialmente.

15.28.3 O CONTRATANTE promoverá o registro, no SICAF, de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

15.29 Com fundamentado no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e demais cominações legais, aquele que:

- I - Não assinar o contrato;
- II - Deixar de entregar documentação exigida neste edital;
- III - Apresentar documentação falsa;
- IV - Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- V - Não manter a proposta;
- VI - Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- VII - Comportar-se de modo inidôneo;
- VIII - Fizer declaração falsa;
- IX - Cometer fraude fiscal.

15.30 O atraso injustificado do Início da execução dos serviços, implacará na aplicação de multa correspondente a:

a) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

b) 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso no início da execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem a) do item 15.31.

c) 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

15.31 Poderão ser aplicadas subsidiariamente as sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

15.31.1. A penalidade de multa poderá ser substituída pela penalidade de advertência, tendo em vista as circunstâncias da execução contratual, garantida a prévia defesa, na forma da lei.

15.32 Se a Contratada não mantiver durante toda a execução contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, o contrato poderá ser rescindido, bem como serem aplicadas as penalidades já previstas em lei

15.33 Será caracterizado como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520,

de 17 de julho de 2002 e demais normativos.

15.34 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.

15.35 No caso de rescisão por inadimplência, a JFAM poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinar o termo contratual no prazo estabelecido no edital, após comprovada a habilitação e feita a negociação.

16. DO TRATAMENTO DOS RISCOS

16.1 Para o tratamento dos riscos inerentes às obrigações trabalhistas (pagamento do décimo terceiro salário, de férias e de verbas rescisórias), a contratante adotará como controle interno a Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, consoante permissivo contido no inciso I do artigo 18 da IN 05/2017-SEGES/MPDG e no Anexo XII da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

17. DA CONTA VINCULADA

17.1 DO PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

17.1.1 Para atendimento do disposto no art. 18 da IN SEGES/MPDG N. 5/2017, as regras acerca da Conta Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MPDG n. 5/2017 são as estabelecidas no presente Termo de Referência.

17.1.2 Os percentuais de retenção são os definidos no item 14 do Anexo XII da IN SEGES/MPDG N. 5/2017 e alterações.

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS A SEREM APLICADOS SOBRE A NOTA FISCAL (de acordo com o item 14 do ANEXOXII da IN05/2017).

RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

ITEM	PERCENTUAL DE RESERVA
13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)
Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)
Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00 % (quatro por cento)
SUBTOTAL	24,43% (vinte e quatro vírgula quarenta e três por cento)
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,82% (sete vírgula oitenta e dois por cento)
TOTAL	32,25% (trinta e dois vírgula vinte e cinco por cento)

Obs. 1) O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

Obs. 2) Na alínea “c” do submódulo 2.2 da Planilha de Custos e Formação de Preços, a licitante deverá indicar o percentual de RAT Ajustado, que será composto da seguinte forma:

RAT Ajustado = RAT (1% ou 2% ou 3%, conforme ramo de atividade principal da empresa, nos termos do Anexo V do Decreto 6.957/2009) multiplicado pelo FAP (Fator Acidentário de Prevenção), cujo percentual encontra-se mencionado na GFIP - SEFIP da empresa.

17.2 DO DEPÓSITO DE PROVISÕES EM CONTA VINCULADA.

17.2.1 Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais indicados no quadro-resumo constante no item 17.1 desta Cláusula, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais alocados nos postos de trabalho, de acordo o disposto no item 14 do Anexo XII da IN SEGES/MPDG N. 5/2017 e alterações.

17.2.2 O contingenciamento será feito, mensalmente, mediante depósito em conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, cujo saldo será remunerado diariamente pelo índice da poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade.

17.2.3 A Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta corrente vinculada – bloqueado para movimentação em até 20 (vinte) dias a contar da assinatura do Contrato.

17.2.4 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.

17.2.5 Eventual saldo remanescente da conta depósito vinculada, relativo às rubricas contingenciadas, somente poderá ser liberado à CONTRATADA após a comprovação de pagamento das verbas trabalhistas a que se refere Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017 e alterações.

17.2.6 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.

17.2.7 O saldo deverá ser liberado à medida que ocorrerem os fatos geradores das rubricas contingenciadas, observadas as disposições constantes na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017 e alterações.

17.2.8 Serão retidos integralmente pela Administração a parcela relativa às férias proporcionais e ao 13º proporcional quando a prestação de serviços for igual ou superior a 15 (quinze) dias.

17.2.9 A CONTRATADA deve, no momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista na Cláusula 17 deste Termo de Referência.

17.2.10 O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, havendo ou não o desligamento dos empregados.

17.2.11 Nos termos do Acordo de Cooperação Técnica nº 001/2020 firmado entre a JUSTIÇA FEDERAL DO AMAPÁ e o Banco do Brasil S.A. As contas serão gerenciadas pela Agência Setor Público Manaus, localizada na Rua Franco de Sá, 270 – Aleixo, Edifício Amazon Trade Center,

17.3 Do pagamento dos empregados e dos acessos à informações referentes ao encargos

17.3.1 O pagamento dos salários dos empregados pela empresa contratada deverá ser feito por depósito bancário, na conta dos empregados, em agências situadas na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços.

17.3.2 A CONTRATADA deve, no momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração contratante a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

17.3.3 A CONTRATADA deverá viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados.

17.3.4 A CONTRATADA deverá viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, ao sistema da Previdência Social, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.

17.3.5 A CONTRATADA deverá oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento sempre que solicitado pela fiscalização.

17.3.6 Quando não for possível a realização dos pagamentos a que se refere o subitem 17.3.2 pela própria Administração, esses valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS.

17.3.7 Em caso de impossibilidade de cumprimento do disposto no item 17.3.1, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração possa verificar a realização do pagamento.

17.4 DO PAGAMENTO DE VALE TRANSPORTE PARA AS LOCALIDADES ONDE NÃO HOUVER TRANSPORTE PÚBLICO

17.4.1 Aos profissionais lotados nos municípios do interior do Estado do Amazonas, que em virtude da dificuldade da utilização pelo empregado do vale transporte, as empresas efetuarão o pagamento através da folha de pagamento, sendo discriminados no contracheque com a rubrica “ajuda de custo para transporte”, valores estes que não integram a remuneração, não havendo incidência de qualquer encargo trabalhista e/ou previdenciário.

17.4.2 O valor da “ajuda de custo para transporte” será no valor correspondente, segundo os quantitativos necessários à locomoção do trabalhador, no trajeto entre sua residência e local de trabalho e vice-versa, observado, ainda, o valor vigente da passagem de transporte coletivo urbano, no município de origem ou, na falta desta referência, no município de Manaus, qual seja, R\$ 4,50 (quatro reais e cinquenta centavos), conforme Decreto Municipal nº 5.581, de 19 de Maio de 2023, ou outro que venha substituí-lo.

18. CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

18.1 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até 10 (dez) dias úteis após cada recebimento definitivo, mediante a apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável;

18.2 A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e apresentá-la acompanhada da documentação descrita nos subitens subsequentes:

18.2.1 Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, Certificado de Regularidade do FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

18.2.1.1 A manutenção da condição de irregularidade perante o fisco, ou a ocorrência reiterada da não apresentação de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, permitirá a notificação do fato à autoridade fazendária competente e a rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do Contrato e a ofensa à regra trazida no art. 92, inciso XVI, da Lei nº 14.133/2021.

18.2.2 Folha de Pagamento Analítica, referente ao mês dos serviços faturados, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante;

18.2.2.1. No mês em que houver pagamento de alguma parcela referente ao 13º salário, a contratada deverá apresentar também a folha de pagamento do benefício acompanhada do respectivo comprovante de pagamento.

18.2.3 Comprovante de quitação da Folha de Pagamento, referente ao mês dos serviços faturados, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado, contendo nome completo do beneficiário, CPF, data do pagamento (crédito) e valor creditado;

18.2.3.1 Outras formas de comprovação de quitação da Folha de Pagamento serão analisadas pela Fiscalização, a fim de se assegurar a fidedignidade das informações apresentadas, podendo ser determinada a entrega do comprovante descrito no item anterior.

18.2.3.2 No mês em que houver pagamento de alguma parcela referente ao 13º salário, a contratada deverá apresentar também o comprovante de pagamento deste.

18.2.4 Comprovante de pagamentos dos auxílios alimentação e transporte de todos os empregados que atuaram na JFAM, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante, referente ao mês seguinte ao faturado na nota fiscal.

18.2.4.1 A prova de pagamento dos auxílios alimentação e transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões de crédito, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado alfabeticamente e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos;

18.2.4.2. Caso algum empregado opte por não receber o vale transporte, a Contratada deverá apresentar, junto com a documentação no mesmo mês da não opção, declaração específica devidamente datada e assinada pelo empregado, sendo o valor passível de glosa na fatura correspondente.

18.2.5 Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês dos serviços faturados, representada e acompanhada pela seguinte documentação:

a) Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social, cujo Número Referencial do Arquivo (NRA) corresponda ao conteúdo do campo “Nº Arquivo” dos relatórios gerados no fechamento do movimento, com a finalidade de garantir que tais relatórios refiram-se ao protocolo de envio;

b) Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – RE que conste todos os empregados que prestaram serviço na JFAM, inclusive substitutos;

c) Cópia da Relação de Tomadores/Obras – RET do Tribunal Superior do Trabalho, do resumo da Contratada e de eventuais tomadores em que constem trabalhadores que atuaram como substituto na JFAM no mês de competência;

d) Cópia do Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Tomador/Obra;

e) Cópia do Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;

f) Cópia da Guia da Previdência Social (GPS), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado no Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à

Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos; e

g) Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP.

h) A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.

18.2.6 A JFAM, a qualquer tempo, poderá solicitar à Contratada a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos das contribuições previdenciárias dos empregados;

18.2.7 Quando ocorrer admissão ou demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos exames médicos admissionais e demissionais dos empregados, das cópias das carteiras de trabalho com os registros feitos pela Contratada e, nos casos de demissão, dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho, das notificações de aviso prévio, da Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS com o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento do FGTS Rescisório e do extrato atualizado do FGTS, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal.

18.2.7.1 Os Termos de Rescisão entregues ao Contratante deverão estar acompanhados do comprovante de pagamento das verbas rescisórias, caso o empregado não tenha recebido as verbas por ocasião da lavratura do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, e conter a assinatura do empregado e do empregador.

18.2.7.2 Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador.

18.2.7.3 Por ocasião das férias de empregado, deverá ser encaminhado o respectivo aviso e o comprovante de quitação ao trabalhador, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;

18.2.7.4 Juntamente com a nota fiscal referente aos serviços prestados no mês de dezembro de cada ano, a contratada deverá apresentar a GPS (Guia da Previdência Social) da competência 13;

18.2.7.5 Juntamente com a nota fiscal referente aos serviços prestados no mês de janeiro de cada ano, a Contratada deverá apresentar a Guia de Recolhimento do FGTS e Informação à Previdência Social (GFIP) da competência 13 do ano anterior, representada e acompanhada pela documentação descrita no inciso 18.2.5 acima;

18.3 Quando houver ressalva no ateste dos serviços pela Fiscalização, no que concerne à execução do objeto do Contrato e demais obrigações contratuais, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à Contratada, até que o prazo concedido pela fiscalização se encerre.

18.3.1. A Contratada, face ao não atendimento, estará sujeita à glosa de valores correspondentes ao custo do direito trabalhista ou previdenciário representado pela documentação não apresentada.

18.4 As faturas serão entregues exclusivamente na Seção de Tecnologia da Informação - SEINF, por intermédio do email seinf.am@trf1.jus.br, e deverão estar acompanhadas da documentação exigida no edital e no Contrato para fins de liquidação e pagamento das despesas.

18.5 As faturas deverão corresponder à prestação dos serviços do mês de competência.

18.6 Em conformidade com a Resolução n.º 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da Contratada, em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência do submódulo 4.1 da Planilha de Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias com adicional; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada.

18.6.1 Os valores depositados na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - deixarão de compor o valor mensal devido à Contratada.

18.6.2 Os valores retidos da Contratada referentes às provisões com férias e abono de férias; 13º salário; multa do FGTS; incidência do submódulo 4.1 da Planilha de Custos e Formação de Preços, sobre os valores de 13º salário e férias, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do Contratante, na forma prevista na Resolução CNJ n.º 169/2013.

18.7 A Administração do TST está, pela assinatura do Contrato, expressa e irrevogavelmente autorizada a fazer desconto nas faturas para realizar os pagamentos de salários, benefícios (auxílios alimentação e transporte) e outras verbas trabalhistas relacionadas ao Contrato (ex.: férias e rescisões) diretamente aos trabalhadores vinculados ao Contrato, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos pela Contratada.

18.7.1 A Contratada deverá apresentar a documentação necessária para o pagamento direto dos salários, benefícios e outras verbas trabalhistas relacionadas ao Contrato, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento da notificação da fiscalização do Contrato.

18.7.2 Quando não for possível a realização dos pagamentos pela própria Administração, esses valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem usados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e do FGTS.

19. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

19.1 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do instrumento contratual designado pelo CONTRATANTE para esse fim.

19.2 O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação dos serviços, em desacordo com este termo, aplicando-se as glosas e penalidades cabíveis.

19.3 Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser atendidas pela CONTRATADA nos prazos estipulados pelo CONTRATANTE.

19.4 A fiscalização pelo CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela sua fiscalização e controle internos e pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços ou, ainda, resultantes de imperfeições técnicas nos produtos gerados ou afetados.

19.5 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços contratados, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por representantes designados.

19.6 As decisões e providências que ultrapassarem as competências do gestor e dos fiscais serão submetidas à autoridade competente para a adoção das medidas adequadas.

19.7 É facultado ao CONTRATANTE exigir mensalmente ou sempre que reputar necessário, máxime nos casos de extinção de contrato de trabalho, comprovação, por meio de documentos hábeis, do adimplemento das obrigações relativas a encargos sociais/previdenciários e trabalhistas dos empregados da CONTRATADA vinculados à prestação dos serviços objeto deste ajuste.

19.8 O pagamento mensal dos serviços prestados pode ficar condicionado, a exclusivo critério do CONTRATANTE, à apresentação dos documentos exigidos para faturamento, sem que disso decorram quaisquer ônus.

19.9 O descumprimento das obrigações previstas neste termo, no todo ou em parte, faculta ao CONTRATANTE a resolução do contrato, sem prejuízo das sanções previstas neste instrumento, hipótese que descaberá à CONTRATADA qualquer indenização.

20. VALOR ESTIMADO

20.1. O valor estimado da Contratação será definido mediante pesquisa prévia de preço.

21. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

21.1 Observar as normas vigentes relativas ao desenvolvimento sustentável nas licitações e contratações públicas, bem como o Plano de Logística Sustentável da Justiça Federal da 1ª Região 2021-2026 no PAe nº 0000961-88.2021.4.01.8002. Em especial observar o disposto na [Resolução CNJ nº 400, de 16 de junho de 2021](#).

21.2 A CONTRATADA deverá conscientizar seus empregados quanto ao uso racional dos recursos naturais, com vistas à redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como reduzir a produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

22. PROTEÇÃO DE DADOS.

22.1 O CONTRATANTE, para atendimento de sua finalidade pública, fará tratamento de dados pessoais constantes em documentos apresentados pelos licitantes por força de Lei, conforme disposto no art. 23 da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

22.2 Na execução do objeto poderá haver tratamento pela CONTRATADA de dados pessoais constantes nas bases de dados do CONTRATANTE com vistas à estrita prestação do serviço contratado, pelo fato da execução descentralizada da atividade pública referente ao atendimento de usuários internos e externos, devendo ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso em decorrência da relação jurídica estabelecida, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados.

22.3 A contratada obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados e a informações sigilosas, na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD), da Resolução/ CNJ 363/2021 e da Lei 12.527/2011.

22.3.1 Obriga-se também a comunicar à Administração, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

22.4 O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos arts. 6º, 7º e 11 da Lei 13.709/2018 (LGPD), limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste instrumento e seus anexos.

22.5 É vedado, na execução do ajuste, revelar, copiar, transmitir, reproduzir, transportar ou utilizar dados pessoais ou informações sigilosas a que tiver acesso prepostos, empregados ou colaboradores direta ou indiretamente envolvidos na realização de serviços, produção ou fornecimento de bens. Para tanto, devem ser observados as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação da Lei 13.709/2018 (LGPD) e do parágrafo único do art. 26 da Lei 12.527/2011.

22.6 Em razão do vínculo mantido, na hipótese de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo decorrente de violação à legislação de proteção de dados pessoais ou de indevido acesso a informações sigilosas ou transmissão destas por qualquer meio, a responsabilização dar-se-á na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD) e da Lei 12.527/2011.

22.7 Extinto o ajuste ou alcançado o objeto que encerre tratamento de dados, estes serão eliminados, inclusive toda e qualquer cópia deles porventura existente, seja em formato físico ou digital, autorizada a conservação conforme as hipóteses previstas no art. 16 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

23. DA GARANTIA

23.1 A Contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades dispostas nas alíneas “a” e “c” do subitem 21.1.2, com validade durante a vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação, desde que não haja pendências, no valor e nas condições descritas no instrumento contratual.

23.1.1 As garantias mencionadas nos subitens 23.1 e 23.2 deverão corresponder a 5% (cinco por cento) do valor anual do Contrato.

23.1.2 A Contratada poderá apresentar uma das seguintes modalidades de garantia, a saber:

a) Caução em dinheiro ou 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 por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b) Seguro-garantia; ou

c) Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

23.2 A garantia na modalidade seguro-garantia deverá ser apresentada no prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do Contrato, sem prejuízo da possibilidade de apresentação em prazo inferior a este, desde que esteja a apólice adequada às disposições legais afetas à matéria.

23.2.1 A apólice do seguro garantia deverá apresentar validade durante a vigência do Contrato.

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

a) Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA, e

d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

23.4 A garantia prestada, citada no subitem anterior, servirá para fiel cumprimento do contrato, respondendo ainda, pelas multas eventualmente aplicadas. A infringência de qualquer cláusula contratual que implique na aplicação de sanção administrativa por inexecução total do contrato terá como consequência a perda da garantia no valor correspondente, em favor da Contratante, sendo o valor revertido aos cofres públicos;

23.5 Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual, bem como cláusulas impeditivas ao levantamento do valor integral de garantia apresentada, qualquer que seja a sua modalidade, ou que estabeleçam critérios de proporcionalidade ao seu prazo de vigência.

24. RECEBIMENTOS PROVISÓRIO E DEFINITIVO E DO PAGAMENTO

24.1 Para os recebimentos provisório e definitivo mensais da prestação dos serviços, a Contratada deverá, a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao dos serviços prestados, respeitando o mês de competência, entregar toda a documentação comprobatória a eles correspondente e das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas na IN SEGES/MPDG Nº 05/2017, quais sejam:

a) Folha de pagamento relativa ao mês da prestação dos serviços de que tratar a nota fiscal;

b) Comprovante(s) bancário(s) dos créditos efetuados nas contas correntes dos empregados postos à disposição da CONTRATANTE para a

prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, referente ao mês da prestação dos serviços de que tratar a nota fiscal;

c) GFIP/SEFIP - Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social acompanhada da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, referente ao mês da prestação dos serviços de que tratar a nota fiscal;

d) Comprovante de recolhimento das contribuições sociais para o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e para a Previdência Social - GFIP, referente ao mês da prestação dos serviços de que tratar a nota fiscal;

e) Relação nominal dos profissionais alocados nos postos de trabalho durante o mês de que tratar a nota fiscal, relacionando as respectivas cargas horárias efetivamente prestadas; controle de frequência de seus profissionais, constando os afastamentos e as correspondentes coberturas;

f) Recibo(s) de entrega/pagamento dos auxílios-transporte e refeição/alimentação aos empregados.

g) Recibo de entrega/pagamento dos auxílios-transporte e refeição/alimentação aos empregados substitutos, se houver.

h) Termo(s) de Rescisão de Contrato de Trabalho correspondente(s) do(s) empregado(s) demitido(s) no mês correspondente à folha de pagamento apresentada;

i) Certificado de Regularidade de Situação do FGTS-CRF/CEF;

j) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Receita Federal do Brasil ou pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional;

k) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Tributos de débitos para as fazendas estadual e municipal;

l) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho;

24.2 Os recebimentos provisório e definitivo dos serviços deverão ser realizados conforme o disposto no artigo 140, da Lei nº 14.133/2021, e em consonância com as disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

24.2.1 O recebimento provisório será realizado pelo fiscal administrativo, que adotará os seguintes procedimentos:

a) deverá elaborar relatório circunstanciado, em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgar necessários.

b) Após a elaboração do relatório mencionado na alínea “a”, havendo irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Fiscal administrativo sobrestará o recebimento provisório e indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções;

24.2.2 Caso NÃO haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o fiscal administrativo deverá receber provisoriamente os serviços e, posteriormente, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, realizará o recebimento definitivo;

24.3 O recebimento definitivo consiste no ato que concretizará o ateste da execução dos serviços, obedecendo à seguinte diretriz:

a) emitir termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados.

24.4 O pagamento deverá ser realizado no prazo de até 10 (dez) úteis após o recebimento da nota fiscal pela contratante e atestada a execução dos serviços pelo fiscal administrativo.

24.4.1 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária respectiva.

25. VIGÊNCIA CONTRATUAL

25.1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, prorrogável nos termos do art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

25.2. A falta de interesse na prorrogação contratual deverá ser manifestada expressamente pela CONTRATADA em até 180 (cento e oitenta) dias antes do encerramento da vigência do contrato, independentemente de provocação pelo CONTRATANTE, com vistas a viabilizar um novo processo licitatório, se for o caso.

26. EXTINÇÃO CONTRATUAL

26.1 A Contratante se reserva ao direito de extinguir o Contrato, o que deverá ser formalmente motivado nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nas situações previstas no artigo 137 da Lei n. 14.133/2021.

26.2 O contratado terá direito à extinção do Contrato nos termos do § 2º, § 3º e § 4º do artigo 137 da Lei n. 14.133/2021.

26.3 A extinção do contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

II - consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

III - determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

26.4 - A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

27. DA REPACTUAÇÃO DO CONTRATO

27.1 Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado neste Termo de Referência será repactuído, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, na forma estatuída no Decreto N.º 9.507, de 21 de setembro de 2018, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa n.º 5, de 26 de maio de 2017, do MPDG.

27.1.1 A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

27.2 - O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:

I - da data limite para apresentação das propostas constante do ato convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou;

II - da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

27.3 Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou

apostilada.

27.3.1 O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou instrumento coletivo que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

27.4 Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente a repactuação e prorrogue o contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito.

27.4.1 Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

I - Da vigência do acordo, dissídio ou instrumento coletivo anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

II - Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

III - Do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;

27.5 As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas de composição de custos e formação de preços, do novo acordo ou convenção coletiva ou sentença normativa da categoria que fundamenta a repactuação, e, se for o caso, dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado de cada um dos itens da planilha a serem alterados.

27.5.1 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou instrumento coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

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

27.7 A repactuação fica condicionada à comprovação, pelo contratado, do aumento de valores decorrentes da variação de custos decorrentes do mercado, considerando-se:

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

b) as particularidades do contrato em vigência;

c) o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

d) a nova planilha com a variação dos custos apresentada;

e) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

f) a disponibilidade orçamentária da CONTRATANTE.

27.8 Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas da seguinte forma:

I - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação, como regra geral;

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade e para concessão das próximas repactuações futuras; ou

III - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Conforme artigo 136, I, da Lei n. 14.133/2021, o registro da repactuação do valor do Contrato ocorrerá por meio de apostilamento.

27.9 A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos e convenções coletivas que não tratem de matéria trabalhista.

27.10 Quando a repactuação referir-se aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou instrumento coletivo da categoria profissional abrangida pelo contrato.

27.11 Quando a repactuação referir-se aos demais custos, a CONTRATADA demonstrará a variação por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços e comprovará o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se:

1. Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

2. As particularidades do contrato em vigência;

3. A nova planilha com variação dos custos apresentados;

4. Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

5. Índice específico, setorial ou geral, que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada.

6. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA

28. DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1 A administração do Contratante analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em caso fortuito, força maior ou qualquer outro motivo que atrase o cumprimento da obrigação, podendo, a seu critério, atribuir a responsabilidade de apurar os atos e fatos, comissões ou omissivos, a uma comissão.

28.2 De acordo com a RESOLUÇÃO Nº 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça, fica o Contratante ciente de que: “É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de Contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal Contratante”.

28.3 A Contratada deverá obter dos empregados declaração, por escrito, de que não se enquadram na vedação mencionada no subitem 28.2.

29. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

ANEXO I

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Aspectos formais da execução dos serviços:

1.1. A execução dos serviços dar-se-á por empresa prestadora de serviços, especializada em prestação de serviços contínuos de SUPORTE DE T.I para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, remoto e presencial, à usuários de soluções de tecnologia da informação e atendimento de solicitações de usuário, na forma em que ela própria contrata, remunera e dirige o trabalho realizado por seus trabalhadores. Assim, o CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos. A CONTRATADA, por sua vez, será responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.

1.2. A medição da prestação dos serviços será por resultado e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste termo, sendo que:

1.2.1. A CONTRATADA poderá implantar processos automatizados que otimizem a força de trabalho destinada à execução dos serviços e garantia do atendimento aos indicadores dos níveis de serviço, sem custo adicional ao CONTRATANTE.

1.3. É exigida exclusividade dos profissionais que prestarão os serviços nas dependências do CONTRATANTE.

1.3.1. É exigida habitualidade dos profissionais que prestarão os serviços devido o carácter de prontidão do suporte a ser prestado.

1.3.2. Os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, durante o horário de atendimento do CONTRATANTE, das 8h às 18h em dias úteis e durante o seu recesso forense, em relação a todos os aspectos e perfis profissionais definidos neste termo.

1.3.2.1. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 8h00min.

1.3.2.2. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, em dias não úteis das 8 às 18h e em dias úteis após às 18h, por solicitação do CONTRATANTE.

1.3.2.3. Os serviços extraordinários, baseado no histórico corrente, podem ocorrer em média 5 (cinco) vezes por ano.

1.3.3. Não há pessoalidade na prestação dos serviços, pois a interlocução do CONTRATANTE com a CONTRATADA dar-se-á, por meio do preposto ou um dos profissionais que compõem a equipe especializada, sendo estes responsáveis pela coordenação dos serviços e dos profissionais.

1.3.4. Há prefixação da quantidade de postos que prestarão os serviços (vide tabela do subitem 1.1.4.2 do Anexo VIII deste Termo de Referência).

1.3.4.1. É vedado a CONTRATADA indicar quantitativo de postos inferior ao exigido.

1.3.5. Há prefixação de salário ou remuneração mínima dos profissionais que prestarão os serviços (vide tabela do subitem 1.1.4 do Anexo VIII deste Termo de Referência).

1.3.6. Não haverá controle pelo CONTRATANTE de frequência dos profissionais que prestarão os serviços, este controle ficará a cargo da contratada, por meio do preposto ou um dos profissionais que compõem a equipe especializada.

1.3.7. Não haverá controle pelo CONTRATANTE da quantidade de horas de serviços prestados pelos profissionais.

1.4. Não haverá nenhuma relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores do CONTRATANTE.

1.5. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo CONTRATANTE e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TI, como as preconizadas no Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology – COBIT 2019 ou superior, Information Technology Infrastructure Library – ITIL 4 ou superior, Project Management Body of Knowledge – PMBOK versão 6 ou superior e demais normas de padronização (International Organization for Standardization – ISO) relacionadas ao objeto.

1.6. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela CONTRATADA, conforme o caso, e serão encerradas pela Contratada após a confirmação da conclusão dos serviços.

1.6.1. As solicitações de serviços de TI priorizadas pelo CONTRATANTE deverão ter início de atendimento imediato.

1.7. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

1.8. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar ao Contratante todos os processos ITIL e demais processos afetos aos serviços contratados que forem propostos pelo Contratante ou pela Contratada, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução.

1.8.1. Os relatórios devem ter como metas básicas o aumento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CONTRATADA, a diminuição dos prazos de prestação dos serviços e a diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TI registradas pelos usuários.

1.8.2. A CONTRATADA poderá apresentar, a qualquer tempo, propostas de ajustes e melhorias nos processos de forma a contemplar evolução de maturidade na prestação dos serviços.

1.8.3. Toda proposição feita pela CONTRATADA será avaliada pelo CONTRATANTE e aceita a critério deste.

1.9. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

1.9.1. Relatório contendo o detalhamento dos serviços executados;

1.9.2. Relatório sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TI fornecidos pelo CONTRATANTE, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

1.9.3. Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pelo CONTRATANTE por meio da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM).

1.9.4. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, em reunião a ser agendada após assinatura do contrato, e ajustados sempre que necessário.

1.10. A pedido do CONTRATANTE, a Contratada deverá mapear e atualizar os artefatos e processos relacionados aos fluxos de atendimento.

1.11. Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela CONTRATADA decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências do Contratante ou da Contratada, serão de exclusiva propriedade do Contratante.

1.12. Após o encerramento da vigência do contrato, a CONTRATADA não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou digital, de qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso decorrentes da prestação dos serviços contratados.

1.13. A CONTRATADA deverá adotar como referência o seguinte modelo para prestação dos serviços:

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI			
Atendimento aos Usuários Internos e Externos	Atendimento Presencial e Remoto	Atendimento Especializado	Base de Conhecimento de TI
SUPERVISÃO CSTI			

1.14. A CONTRATADA poderá propor, a qualquer momento após a assinatura do contrato, modelo de metodologia de trabalho diverso do apresentado pela CONTRATANTE, com a devida justificativa, desde que não haja alteração do objeto, que deverá ser avaliado e aceito pelo CONTRATANTE, a seu critério.

ANEXO II

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1. Descrição do Serviço

1.1. Os serviços de atendimento de primeiro e segundo nível, compreendendo os serviços de atendimento presencial e remoto, aos usuários internos e externos, os serviços de atendimento especializado e os serviços de base de conhecimento, serão executados pela Central de Serviços de TI – CSTI, nas dependências da CONTRATANTE.

1.2. A Central de Serviços de TI (CSTI) será organizada pela CONTRATADA, sendo permitido o acesso remoto externo ao ambiente computacional do CONTRATANTE, somente com a autorização desta, e limitados aos casos previamente autorizados,

1.3. A CSTI prestará serviços aos magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores em quaisquer unidades do CONTRATANTE, ou lugar que a Justiça Federal do Amazonas se faça presente, mesmo que de forma temporária e transitória.

1.4. A CSTI ficará em uma sala da Seção Judiciária do Amazonas, em Manaus - AM e pelo menos 1 (um) técnico em uma sala da Subseção Judiciária de Tabatinga - AM, o suporte à UAA/Tefê dar-se-á de forma majoritariamente remota.

1.5. A CSTI deve ser composta, pelo menos, por uma unidade de atendimento presencial, uma unidade de atendimento remota, uma unidade de atendimento especializado e uma unidade de base de conhecimento de TI, sendo os serviços distribuídos entre as suas unidades de acordo com as respectivas competências:

1.5.1. Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso, a critério do CONTRATANTE.

1.5.2. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos, por e-mail, telefone, chatbot ou sistema e elegíveis para atendimento de primeiro ou segundo nível, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do CONTRATANTE.

1.5.3. Atender, classificar e reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

1.5.4. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pelo CONTRATANTE, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com o CONTRATANTE.

1.5.5. Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações.

1.5.6. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI, devidamente documentado no sistema.

1.5.7. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos até o seu início, permanecendo no local, quando necessário, ou permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.

1.5.8. Acompanhar e prestar apoio remoto ou presencial nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos, devendo ingressar com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos para que eventuais demandas sejam resolvidas o quanto antes e não atrasem o início do evento. O atendente deverá permanecer na reunião por, pelo menos, 30 (trinta minutos), a contar do efetivo início.

1.5.9. Reclassificar as solicitações conforme seu entendimento e de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

1.5.10. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.

1.5.11. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.

1.5.12. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.

1.5.13. Confeccionar e instalar cabeamento entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.

1.5.14. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.

1.5.15. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do Contratante.

1.5.16. Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo Contratante.

1.5.17. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do Contratante as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.

1.5.18. Receber, controlar, processar e atender às solicitações das unidades de TI do Contratante.

1.5.19. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

1.5.20. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI-N2, devidamente documentado no sistema.

- 1.5.21. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
- 1.5.22. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas pela CSTI-N2.
- 1.5.23. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente do Contratante.
- 1.5.24. Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
- 1.5.25. Implantar e manter atualizada Base de Conhecimento de TI para uso, unidades de TI da Justiça Federal da 1ª Região e usuários internos e externos do Contratante, observando as melhores práticas correspondentes ao tema, contemplando scripts padronizados para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TI ou que a ele seja acrescentado, assim como todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TI presentes no Contratante.
- 1.5.26. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento no período.
- 1.6. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
- 1.7. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI devem ser informadas imediatamente aos respectivos supervisores da Contratada.
- 1.8. A Contratada deverá dotar seus funcionários dos equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação, softwares, materiais de escritório, ferramentas, mobiliários e outros que se mostrarem necessários para que venham a prestar os serviços descritos neste termo da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.
- 1.9. Quando da prestação de serviços exclusivamente nas dependências do Contratante, a Contratada fornecerá mesas, cadeiras, microcomputadores, ramal e aparelhos telefônicos, observando o padrão dos equipamentos disponibilizados pela SJAM.
- 1.9.1. As configurações dos equipamentos e softwares fornecidos não serão aceitos como justificativa para não atendimento aos níveis de serviço descritos neste termo, cabendo à Contratada, nestes casos, o fornecimento dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços.
- 1.10. Serão admitidas as seguintes formas de comunicação entre o Contratante e a Contratada:
- 1.10.1. Ofício, correio eletrônico e outras soluções de comunicação que estejam disponíveis para o Contratante.
- 1.10.2. Telefone fixo, celular, mensagens e outros meios de contato telefônico que estejam disponíveis para o Contratante.
- 1.10.3. Reuniões presenciais e telepresenciais, por vídeo ou áudio, utilizando-se soluções disponíveis para o Contratante.
- 1.11. A Contratada deverá disponibilizar ainda:
- 1.11.1. Número de telefone para contato (durante o horário de expediente do Tribunal), para acionamento direto do preposto, sem intermediário, que por sua vez será responsável pela comunicação com a equipe da Contratada.

ANEXO III

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

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

1.11. Os Níveis de Serviço estabelecidos pelo Contratante não desoneram a Contratada de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento dos usuários de TI e às demais obrigações deste contrato.

1.12. Os Indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela Contratada serão aferidos da seguinte forma:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				Meta de Nível de Serviço		GLOSA
Nº	NOME	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	EXIGIDA	AFERIDA	
01	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos.	$IIA = (QTA8 / \text{Quantidade total de solicitações}) \times 100\%$ $QTA8 = \text{Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos}$	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
02	Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP)	Percentual de solicitações atendidas no prazo	$ISP = (3 \times Q1 / QT1 + 2 \times Q2 / QT2 + 1 \times Q3 / QT3) / 6$ $Q1 = \text{Solicitações de prioridade 1 atendidas fora do prazo.}$ $Q2 = \text{Solicitações de prioridade 2 atendidas fora do prazo.}$ $Q3 = \text{Solicitações de prioridade 3 atendidas fora do prazo.}$ $QT1 = \text{Quantidade total de solicitações de prioridade 1.}$ $QT2 = \text{Quantidade total de solicitações de prioridade 2.}$ $QT3 = \text{Quantidade total de solicitações de prioridade 3.}$	≥ 98%	≥ 95% e < 98%	1%
					≥ 90% e < 95%	2%
					< 90%	3%
03	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	$ILTA = (QTEL20 / \text{Quantidade total de ligações telefônicas}) \times 100\%$ $QTEL20 = \text{Quantidade de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos}$	≥ 70%	< 70% a 60%	2%
					< 60% a 50%	5%
					< 50%	7%
04	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	$ILTP = (QTELNA / \text{Quantidade total de ligações telefônicas}) \times 100\%$ $QTELNA = \text{Quantidade de ligações telefônicas não atendidas}$	≤ 5%	> 5% a 10%	2%
					> 10% a 20%	5%
					> 20%	7%
05	Quantidade de solicitações não atendidas no prazo (QSNP)	Percentual de solicitações não atendidas no prazo	$QSNP = (QSFP / QTS) \times 100\%$ $QTS = \text{Quantidade total de solicitações}$ $QSFP = \text{Quantidade de Solicitações fora do Prazo}$	≤ 2%	> 2% a 10%	2%
					> 10% a 20%	5%
					> 20%	7%
06	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificado nas solicitações atendidas no período.	$ISNC = (QNC / QTSE) \times 100\%$ $QNC = \text{Quantidade de não conformidade}$ $QTSE = \text{Quantidade total de solicitações encerradas}$	≤ 0,5%	> 0,5% a 1%	1%
					> 1% a 3%	3%
					> 3%	5%
07	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	$ISR = (QSERU / QTSE) \times 100\%$ $QSERU = \text{Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários}$ $QTSE = \text{Quantidade total de solicitações encerradas}$	≤ 1%	> 1% a 2%	1%
					> 2% a 5%	3%
					> 5%	5%
08	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como: MUITO SATISFEITO e SATISFEITO; PARCIALMENTE SATISFEITO / INSATISFEITO	$ISA = (QSMS / QTSA) \times 100\%$ $QSMS = \text{quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO}$ $QTSA = \text{Quantidade total de solicitações Avaliadas}$	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
09	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo CONTRATANTE no período.	$ISEPR = (QSEPR / QTSEP) \times 100\%$ $QSEPR = \text{Quant. de solicitações de extensão de prazo recusadas}$ $QTSEP = \text{Quantidade total de solicitações de extensão de prazo}$	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
10	Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC)	Percentual mínimo de solicitações com indicação de uso da base de conhecimento.	$IUBC = (QSIUBC / QTSE) \times 100\%$ $QSIUBC = \text{Quantidade de solicitações com indicação de uso da base de conhecimento}$ $QTSE = \text{Quantidade total de solicitações encerradas}$	98%	< 98% a 95%	1%
					< 95% a 90%	3%
					< 90%	5%
11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais.	$IRP = (NPDSJC / TP3M) \times 100\%$ $NPDSJC = \text{Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses}$ $TP3M = \text{Total de profissionais nos últimos 3 meses}$	≤ 15%	Obs: arredondamento para o inteiro mais próximo.	10%

1.13. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.21. Indicador 10 - Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC).

1.21.1. As solicitações deverão indicar a utilização da base de conhecimento.

1.22. Indicador 11 – Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 3 meses (IRP)

1.22.1. Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses, dividido pelo total de profissionais nos últimos 3 meses.

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

ANEXO IV

QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

1. Qualificação mínima e competências dos profissionais do contrato

1.1. A definição dos perfis profissionais efetivamente necessários à execução dos serviços, além dos perfis e requisitos mínimos de qualificação indicados neste termo, cabe exclusivamente à Contratada, com vistas ao atendimento de todos os quesitos definidos neste termo.

1.2. Todos os profissionais da contratada designados para prestar os serviços deverão além dos requisitos específicos a cada perfil, devem possuir as seguintes habilidades e competências:

1.2.1. Bom relacionamento interpessoal.

1.2.2. Vontade e facilidade de aprendizado e de disseminação de conhecimento.

1.2.3. Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, inerente à área de atendimento a usuários de TI.

1.2.4. Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

1.2.5. Capacidade de organização e espírito de equipe.

1.2.6. Criatividade e iniciativa.

1.2.7. Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos, assim como às suas mudanças.

1.2.8. Dinamismo, firmeza e paciência para atuar com atendimento a usuários de serviços de TI.

1.2.9. Comprometimento com a missão e diretrizes inerentes à área de atendimento a usuários de serviços de TI.

1.2.10. Pleno domínio técnico da sua área de atuação.

DO PREPOSTO

1.3. O preposto titular e o substituto deverão possuir as seguintes qualificações:

1.3.1. Graduação na área de TI (Tecnólogo ou Bacharelado) com ênfase na área técnica, ou graduação com ênfase na prática profissional em suporte de T.I.

1.3.2. Experiência mínima de 02 (dois) anos em cargo de supervisão em serviços de atendimento com, no mínimo, 10 (dez) profissionais subordinados em um mesmo período, em qualquer formato de atuação.

1.3.3. Conhecimento ITIL Foundation, versão 4 ou mais atual.

1.3.4. Certificação HDI-ADM - Administração de Níveis de Serviços em TI ou Certificação HDI-SCM – Gerenciamento do Centro de Suporte.

1.3.5. Conhecimento em Project Management Body of Knowledge – PMBOK versão 5 ou mais atual.

1.3.6. Conhecimento básico da língua inglesa.

1.3.7. Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

1.4 Descrição e Competências do Preposto

1.4.1 A designação do Preposto não poderá recair sobre quaisquer profissionais ocupantes dos Postos de Trabalho.

1.4.2 O Preposto designado pela Contratada não poderá assumir qualquer Posto de Trabalho especificado neste instrumento, quer definitivamente, quer transitória, em substituição à mão-de-obra faltante.

1.4.3 O trabalho do Preposto objetiva a promoção de contatos com a Fiscalização durante a execução do Contrato e o atendimento aos profissionais em serviço, como entrega de contracheques, vale-transporte, auxílio-alimentação, acompanhamento do registro do ponto de frequência, fornecimento de uniforme, emissão de relatório, controle e autorização de substituições, de ausências e de outras atividades administrativas de responsabilidade da Contratada.

1.4.4 O Preposto deverá exercer o acompanhamento e o controle das informações relativas ao faturamento mensal e à emissão de relatórios, devendo ter e demonstrar capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no Contrato.

1.4.5 Cabe ao Preposto proceder às necessárias advertências e substituições dos profissionais que não atendam às recomendações, cometam atos de insubordinação ou indisciplina, ajam com desrespeito aos superiores, não acatem as ordens recebidas ou não cumpram com suas obrigações.

1.4.6 Cabe ao Preposto, acompanhar, fiscalizar e orientar os profissionais ocupantes dos Postos de Trabalho.

1.4.7 Cabe ao Preposto orientar, durante toda a jornada de trabalho, o registro de presença dos profissionais ocupantes dos postos de trabalho e providenciar a substituição dos faltantes.

DA SUPERVISÃO

1.4. Qualificação mínima e competências do Profissional para supervisão da CSTI – Supervisor

1.4.1. O profissional para supervisão da CSTI, deverá possuir as seguintes qualificações:

1.4.1.1. Possuir Graduação na área de Informática (Tecnólogo ou Bacharelado), emitida pela entidade formadora reconhecida pelo Ministério da Educação.

1.4.1.2. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a, no mínimo, 150 (centro e cinquenta) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação com, no mínimo, 3 (quatro) profissionais subordinados.

1.4.1.3. Possuir conhecimento ITIL Foundation, versão 4 ou mais atual.

1.4.1.4. Possuir certificação HDI SCA – Support Center Analyst (Analista de Centro de Suporte).

1.4.1.5. Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.

1.4.1.6. Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

1.4.1.7. Ter conhecimento básico da língua inglesa.

1.4.1.8. Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

1.4.2. Compete aos supervisor da CSTI, sob coordenação do preposto:

1.4.2.1. Supervisionar a execução dos serviços.

1.4.2.2. Coordenar a investigação, o diagnóstico e a resolução das causas dos problemas referentes à microinformática.

1.4.2.3. Realizar atendimentos remotos e presenciais.

1.4.2.4. Auxiliar a implementação de “Boas Práticas de Atendimento” em relação aos serviços de TI.

1.4.2.5. Efetuar relatório mensal sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TI fornecidos pelo Contratante, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

1.4.2.6. Realizar pesquisas semestrais quanto à satisfação dos usuários internos e externos sobre os serviços de TI fornecidos pelo Contratante, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

1.4.2.7. Priorizar o atendimento conforme o perfil do usuário e a criticidade do serviço, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

1.4.2.8. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do Contratante, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, normas, produtos e serviços, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas.

1.4.2.9. Replicar para os profissionais o conhecimento dos diversos sistemas em uso no Contratante.

1.4.2.10. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

1.4.2.11. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

1.4.2.12. Avaliar o desempenho dos profissionais, acompanhando ligações em tempo real, avaliando gravações de atendimentos, produzindo relatórios e verificando a situação dos postos de atendimento.

1.4.2.13. Realizar auditorias com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado.

1.4.2.14. Implantar e manter escala de trabalho dos profissionais designados para prestar os serviços.

1.4.2.15. Avaliar e agrupar as solicitações referentes ao mesmo problema, de forma que todas as solicitações possam ser encerradas automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada solicitação.

1.4.2.16. Acionar a área responsável pela solução, registrando na solicitação, quando do não cumprimento dos prazos previstos e reclamados pelo usuário requisitante.

1.4.2.17. Manter atualizada a mensagem de recepção da central telefônica para que reflita problemas gerais sendo tratados, evitando o registro de diversas solicitações para a mesma causa raiz.

1.4.2.18. Dedicar-se à atividade de supervisão, devendo acumular a atividade de execução de serviços na CSTI conforme descrito no ANEXO II.

1.4.2.19. Implantar e manter atualizada Base de Conhecimento de TI para uso, da unidade de TI da Seção Judiciária do Amazonas e usuários internos e externos do Contratante, observando as melhores práticas correspondentes ao tema, contemplando scripts padronizados para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TI ou que a ele seja acrescentado, assim como todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TI presentes no Contratante.

1.4.2.19.1. O profissional deverá utilizar diversos recursos para criação e manutenção do conhecimento como textos, imagens e vídeos instrutivos.

1.4.2.20. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na Base de Conhecimento no período.

DO TÉCNICO DE INFORMÁTICA

- 1.5. Qualificação mínima e competências do Profissional **Técnico de Informática I** para execução de serviço na CSTI.
- 1.5.1. Possuir uma das seguintes formações:
- 1.5.1.1. Formação mínima de ensino médio completo;
- 1.5.1.2. Curso técnico profissionalizante na área de TI ou;
- 1.5.1.3. Possuir Graduação na área de Informática (Tecnólogo ou Bacharelado) ou graduação com ênfase na área de TI acompanhada de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas, emitida pela entidade formadora reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 1.5.2. Ter participado de curso formal de montagem e configuração de microcomputadores com, pelo menos, 20 (vinte) horas.
- 1.5.3. Possuir Curso de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas no Microsoft Windows 10 ou superior.
- 1.5.4. Ter conhecimento de operação e manutenção de microcomputadores em nível de hardware, configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório.
- 1.5.5. Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.
- 1.5.6. Ter conhecimento em ITIL, versão 4 ou mais atual.
- 1.5.7. Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- 1.5.7.1. As certificações e treinamentos exigidos nos itens 1.5.3, 1.5.6 e 1.5.7 poderão ser apresentados até 90 (noventa) dias após a contratação.
- 1.5.8. Compete aos profissionais Técnico de Informática I para execução de serviço na CSTI, sob coordenação do supervisor:
- 1.5.8.1. Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso, a critério do Contratante.
- 1.5.8.2. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos: por e-mail, telefone, chatbot ou sistema, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do Contratante.
- 1.5.8.3. Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações, se solicitado.
- 1.5.8.4. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos até o seu início, permanecendo no local, quando necessário, ou permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais, nas situações em que não foi possível realizar o atendimento remotamente.
- 1.5.8.5. Classificar ou reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- 1.5.8.6. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos.
- 1.5.8.7. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
- 1.5.8.8. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.
- 1.5.8.9. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.
- 1.5.8.10. Confeccionar e instalar cabeamento lógico entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.
- 1.5.8.11. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.
- 1.5.8.12. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do Contratante.
- 1.5.8.13. Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo Contratante.
- 1.5.8.14. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do Contratante as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.
- 1.5.8.15. Receber, controlar, processar e atender às solicitações da CSTI e das unidades de TI do Contratante.
- 1.5.8.16. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
- 1.5.8.17. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI, devidamente documentado no sistema.
- 1.5.8.18. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
- 1.5.8.19. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas pela CSTI.
- 1.5.8.20. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente do Contratante.
- 1.5.8.21. Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
- 1.5.8.22. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
- 1.5.8.23. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI devem ser informadas imediatamente ao supervisor da CSTI.

ANEXO V

AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. Plataforma de Hardware e software:

1.1 Sistemas operacionais utilizados em servidores:

- 1.1.1. Windows 2003 (Standard e Enterprise - 32 e 64 bits) e superiores.
- 1.1.2. Windows 2012R2 e superiores.
- 1.1.3. Linux Red Hat 5 64 bits e superiores.
- 1.1.4. Oracle Linux 6 e superiores.
- 1.1.5. ESXi 6 ou superior.
- 1.1.6. CentOS 7 ou superiores.

1.2. Software utilizados nas estações clientes:

- 1.2.1. Windows XP, 7, 8 e 10.
- 1.2.2. Antivírus McAfee ou ESET.

1.3. Versões dos browsers de mercado incluindo, no mínimo:

- 1.3.1. Chrome – última versão.
- 1.3.2. Internet Explorer 8 e superior.
- 1.3.3. Microsoft Edge.
- 1.3.4. Mozilla Firefox 15.0.1 e superior.

1.4. Servidores de aplicação:

- 1.4.1. Servidor de aplicação:
 - 1.4.1.1. JBOSS 4.3 e superiores.
 - 1.4.1.2. Wildfly 8 e superiores.
 - 1.4.1.3. Tomcat 7 e superiores.
 - 1.4.1.4. Apache 2.x e superiores.
 - 1.4.1.5. Docker 19 e superiores
 - 1.4.1.6. Servidor IIS 6 e superiores.
 - 1.4.1.7. Dspace 5 ou superiores
 - 1.4.1.8. Servidores de aplicação com PHP 5.x e 7.x
- 1.4.2. Servidores com tecnologias em Cluster:
 - 1.4.2.1. Elasticsearch6.8+ em Cluster e demais componentes da Elastic Stack.
 - 1.4.2.2. OKD 3.x ou superior
 - 1.4.2.3. Kubernetes 1.18 e superiores
- 1.4.3. Websphere Application Server 8.x ou superior
- 1.4.4. Para o servidor de aplicação citado nos itens 1.4.1.1 e 1.4.1.2, é utilizada a máquina virtual JAVA (JVM) 1.6 64 bits OpenJDK e superior.
- 1.4.5. Acessível, a partir da internet ou outros ambientes externos, por meio de:
 - 1.4.5.1. Proxy Reverso utilizando Apache 2.2.3 com mod_proxy e/ou mod_cluster, e superiores.
 - 1.4.5.2. Balanceamento de aplicação A10 Networks.

1.5. Solução de Correlacionamento de logs HP ArcSight Logger.

1.6. Serviços de mensageria:

- 1.6.1. Protocolo SMTP para integração com serviços de mensagens e colaboração, com autenticação por meio de usuário e senha ou certificação digital.
- 1.6.2. Microsoft Exchange Server 2010 e superiores.
- 1.6.3. Sistemas configurados em cluster.
- 1.6.4. Serviço de AntiSpam baseado em Microsoft Exchange Online Protection (EOP).

1.7. Ambiente de virtualização:

- 1.7.1. VMware Vsphere versão 6 ou superiores.
- 1.7.2. Oracle Virtualization Machine 3.4.6 ou superiores.
- 1.7.3. Oracle Virtualization Machine Manager 3.4.6 ou superiores.
- 1.7.4. Oracle Enterprise Manager 12c.
- 1.7.5. Microsoft Hyper-V.
- 1.7.6. VMWare vRealize Operations - vROps.

1.8. Ferramentas de backup:

- 1.8.1. Symantec NetBackup Enterprise 7.x ou superiores.
- 1.8.2. Symantec Netbackup OpsCenter Analytics 7.x ou superiores.
- 1.8.3. Tape Libraries Tandberg Exabyte Magnum 224.
- 1.8.4. Tape Libraries StorageLibrary T40.
- 1.8.5. Tape Libraries QualStar XLS.
- 1.8.6. Tape Quantum Scalar i40.
- 1.8.7. Tape Quantum Scalar i80.
- 1.8.8. Tape DELL PowerVault TL2000.
- 1.8.9. Tape IBM TS-4300 e TS-4500.

1.9. Ferramentas de monitoramento:

- 1.9.1. Zabbix 2.4 e superiores.
- 1.9.2. Ansible.
- 1.9.3. CACTI 0.8.8b.
- 1.9.4. NRPE 2.12 e superiores.
- 1.9.5. Centralização de Logs com o uso da Elastic Stack.

1.10. Soluções de armazenamento:

- 1.10.1. EMC VNX2 5600.

- 1.10.2. EMC VNX2 5800.
- 1.10.3. EMC VNXe 3150.
- 1.10.4. EMC VNXe 1600.
- 1.10.5. OceanStor Huawei 5600 v3.
- 1.10.6. OceanStor Huawei 5300 v5.

1.11.Redes SAN FC

- 1.11.1. DELL/EMC Connectrix DS-6520B.
- 1.11.2. DELL/EMC Connectrix DS-5300B.
- 1.11.3. DELL/EMC Connectrix MDS-9148S.

1.12.Solução de gerenciamento de servidores e estações de trabalho:

- 1.12.1. System Center 2012 R2.

1.13.Servidores de rede:

- 1.13.1. Plataforma HP e DELL.
- 1.13.2. Plataforma Huawei KUNLUN.
- 1.13.3. Hiperconvergência DELL.

1.14.Plataformas em Nuvem:

- 1.14.1. Office 365.

2. Rede de comunicação de dados:

- 2.1.1. Protocolo TCP/IP.
- 2.1.2. Protocolo IPV4.

2.1.3. Arquitetura Ethernet nas larguras de banda 100 Mbps, 1 Gbps e 10 Gbps (FCoE) entre os servidores VmWare ESX e o núcleo da rede, conforme padrões IEEE 802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab e IEEE 802.3ae.

- 2.1.4. VLANs, conforme padrão IEEE 802.3q.
- 2.1.5. Redes sem fio padrões IEEE 802.11 a/b/g/n/ac.
- 2.1.6. Protocolo MPLS.
- 2.1.7. VoIP utilizando FreePBX/Asterisk/ Asteric.
- 2.1.8. Protocolo BGP.
- 2.1.9. Equipamentos HPE, Extreme e Enterasys.

3. Base de dados:

- 3.1.1. Oracle 12c ou superiores.
- 3.1.2. PostgreSQL 11.x ou superiores.
- 3.1.3. Utilização dos SGBDs em cluster ou mirror:
- 3.1.4. No caso do SGBD Oracle, no TRF1 utiliza-se a solução Oracle RAC.
- 3.1.5. No caso do SGBD PostgreSQL, no TRF1 utiliza-se a solução nativa de replicação via streaming.
- 3.1.6. Nas aplicações web, a conexão do servidor de aplicação com o banco de dados deve ser feita por meio de pool de conexões.
- 3.1.7. No SGBD Oracle é utilizado a solução nativa do fabricante (POOLED) como gerenciador pool de conexões.
- 3.1.8. No SGBD PostgreSQL é utilizado o pgBouncer como gerenciador de pool de conexões.
- 3.1.9. A tecnologia de backup utilizada no SGBD Oracle é o RMAN.
- 3.1.10. As tecnologias de backup utilizadas no SGBD PostgreSQL são Barman e pgBackRest.

4. Segurança da Informação:

- 4.1.1. Firewall CheckPoint 13500.
- 4.1.2. Firewall CheckPoint 12600
- 4.1.3. Firewall CheckPoint 4800
- 4.1.4. Firewall PFSense.
- 4.1.5. Firewall ForcePoint.
- 4.1.6. Proxy squid baseados em RedHat e PFSense.
- 4.1.7. Filtro de URL dansguardian e E2Guardian.
- 4.1.8. VPN baseada em CheckPoint, OpenVPN e OPNSense.

ANEXO VI

COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

1. OBJETO

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

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

2.1.2. **INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.3. **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

2.1.4. **CONTRATO**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado.

3.1.2. Este Termo abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas / comerciais relacionadas / resultantes ou não ao Contrato, doravante denominadas **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato.

4. LIMITES DO SIGILO

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

4.1.2. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA.

4.1.3. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente termo.

4.1.4. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. A CONTRATADA se compromete a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do contrato sobre a existência deste termo, bem como da natureza sigilosa das informações.

5.3.1. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente termo e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

5.4. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

5.5. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste termo.

5.5.1. Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

5.6. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do contrato.

5.7. A CONTRATADA, na forma disposta no subitem 5.2 acima, também se obriga a:

5.7.1. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das **INFORMAÇÕES**, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

5.7.2. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das **INFORMAÇÕES** por seus agentes, representantes ou por terceiros.

5.7.3. Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das **INFORMAÇÕES**, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

5.7.4. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

5.8. A contratada deverá comunicar ao Contratante, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

6. DURAÇÃO DO SIGILO

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

7. PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das **INFORMAÇÕES**, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na extinção deste contrato. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 155 e 163 da Lei nº 14.133/2021.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este termo de confidencialidade é parte integrante e inseparável do contrato.

8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

8.3. O disposto no presente termo prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

8.4. Ao assinar o contrato, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

8.4.1. O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao contrato.

8.4.3. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

8.4.4. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

8.4.5. O presente termo somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes.

8.4.6. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste termo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.

8.4.7. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas.

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

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato Número:

Objeto:

Gestor do Contrato: Matrícula:

CONTRATANTE:

CONTRATADA: CNPJ:

Preposto da CONTRATADA: CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes no CONTRATANTE.

_____, ____ de _____ de 202__.

CIÊNCIA CONTRATADA - Funcionários

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

ANEXO VII

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Documento SEI (19736805)

ANEXO VIII

ESTIMATIVA DA QUANTIDADE

1. A CONTRATADA deverá observar, para definição do valor mensal fixo a ser ofertado, o seguinte cenário do CONTRATANTE, entre outros aspectos de seu interesse que possam influenciar o preço a ser praticado:

1.1. Quantidades e perfis dos usuários de serviços de TI.

1.1.1. A quantidade de usuários internos de TI do CONTRATANTE totaliza, aproximadamente, 166 (cento e sessenta e seis) usuários, entre magistrados, servidores, estagiários e terceirizados:

QUANTIDADE DE USUÁRIOS INTERNOS DE TI				
Magistrado	Servidor	Estagiário	Terceirizado	TOTAL
15	293	36	35	379

1.1.2. Quantidades e tipos de equipamentos de microinformática.

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

QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE MICROINFORMÁTICA	
EQUIPAMENTO	SJAM
Microcomputador	448
Monitor de vídeo	811
Impressora	248
Multifuncional	6
Leitor código de barra	269
Notebook	30
Scanner	139
TOTAL	1.951

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

1.1.3. Quantidade de solicitações de serviços de TI.

1.1.3.1. Para simples referência da evolução da quantidade estimada de solicitações de serviços de TI, é apresentada na tabela a seguir o total de solicitações (telefônicas e chamados) recebidas e atendidas na CSTI-AM no ano de 2020, 2021, 2022 e 2023:

ANO 2020 SJAM						
1º SEMESTRE						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Recebidas na CSTI-	412	759	593	411	411	319
2º SEMESTRE						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Recebidas na CSTI-	407	364	329	288	236	493
Total recebidas CSTI- em 2021:			5.072 solicitações			

ANO 2021 SJAM						
1º SEMESTRE						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Recebidas na CSTI-	245	340	490	442	305	390
2º SEMESTRE						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Recebidas na CSTI-	468	317	310	378	316	141
Total recebidas CSTI- em 2021:			4.142 solicitações			

ANO 2022 SJAM						
1º SEMESTRE						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Recebidas na CSTI-	304	338	472	360	410	410
2º SEMESTRE						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Recebidas na CSTI-	222	338	314	262	303	230
Total recebidas CSTI- em 2021:			3.963 solicitações			

ANO 2023 SJAM						
1º SEMESTRE						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Recebidas na CSTI-	282	309	471	233	748	353
2º SEMESTRE						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro

Recebidas na CSTI-	435	432	458	356	324	482
Total recebidas CSTI- em 2021:			4.883 solicitações			

1.1.4. Quantidade de postos de serviços que deverão ser alocados.

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

1.1.4.2. É vedado à LICITANTE propor quantidade de postos menor que o exigido.

Quantidade de POSTO DE SERVIÇO	
POSTOS DE SERVIÇOS	
POSTO	QUANTIDADE DE POSTOS
Técnico de Informática I (Manaus-AM)	4
Técnico de Informática I (Tabatinga-AM)	1
Supervisor de TI (Manaus-AM)	1
Total de POSTOS:	6

1.1.5. Salário base proposto por posto.

1.1.5.1. No intuito de manter a efetividade dos serviços e reduzir a rotatividade dos profissionais, considerando a eficiência nos serviços prestados, deverá ser observado o salário base proposto (CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO, que abrange os Empregados em empresas de Asseio, Conservação e Serviços Terceirizados do Estado do Amazonas, doc. 19744746).

Cargo	CARGA HORÁRIA	SALÁRIO POR EMPREGADO -R\$	QTD DE EMPREGADOS
Técnico de Informática I	40h	R\$ 3.296,44	5
Supervisor de TI	40h	R\$ 4.788,47	1

1.1.6. As quantidades apresentadas não podem ser utilizadas como justificativa pela CONTRATADA para eventual alegação de prejuízo em razão de expectativa não satisfeita.

1.1.7. A CONTRATADA deve realizar seus próprios estudos e estimativas quanto às quantidades esperadas de serviços de TI a serem demandados em um ambiente corporativo conforme descrito neste termo, de acordo com a sua eficiência e os seus procedimentos, técnicas, automações e estratégias.

ANEXO IX

Modelo de Proposta e Planilha de Composição de Custos de Mão de Obra

ITEM	Serviço	Descrição do Serviço	Unidade	Meses	Valor Mensal	Valor Anual	Valor Total 30meses
1	Atendimento remoto e presencial aos usuários de TI internos e externos da Seção Judiciária do Amazonas - SJAM e Subseção Judiciária de Tabatinga - SSJTBT.	Serviços de TI - Serviços de Supervisão da CSTI	Valor Fixo Mensal	30			

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA

PLANILHA DE PREÇOS		
Dados para Composição dos Custos Referentes a mão de obra		
Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)		
Salário Normativo da Categoria Profissional		
Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		
Data-base da categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		Vigência:
Composição da Remuneração		VALOR (R\$)
Salário-Base		

Adicional de Periculosidade		
Adicional de insalubridade		
Adicional noturno		
Outros (especificar)		
TOTAL		

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSALIS E DIÁRIOS			
2.1	Submódulo 2.1 – 13º SALÁRIO FÉRIAS E ADICIONAL DE FÉRIAS	%	VALOR (R\$)
A	13º Salário		
B	Férias		
C	Adicional de Férias		
	SUBTOTAL		
D	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Férias e Adicional de Férias		
	Total da Remuneração:		
	TOTAL		

SUBMÓDULO 2.2: ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS (GPS), FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO (FGTS) E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES			
	GFS, FGTS e Outras contribuições	%	VALOR (R\$)
A	INSS		
B	Salários Educação		
C	RAT - Ajustado (RAT x FAP)		
D	SESI / SESC		
E	SENAI / SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
	TOTAL		

SUBMÓDULO 2.3: BENEFÍCIOS MENSALIS E DIÁRIOS			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		VALOR (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Assistência médica		
D	Assistência odontológica		
E	Auxílio funeral		
	TOTAL		

QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSALIS E DIÁRIOS			
	Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários		
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		VALOR (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
	TOTAL		

MÓDULO 03 - PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Submódulo 3 – Rescisão	%	VALOR (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do Submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso PrévioTrabalhado		
	TOTAL		

MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais	%	VALOR (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias		

B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		
C	Substituto na cobertura de Licença Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por Acidente de Trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Ausência por Doença		
G	Substituto na cobertura de Outras Ausências (especificar)		
	SUBTOTAL		
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição		
	TOTAL		

QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		VALOR (R\$)
4.1	Ausências Legais		

MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
5	Insumos Diversos	%	VALOR (R\$)
A	Uniformes		
B	Equipamentos (EPI's)		
C	Outros (especificar)		
	TOTAL		

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
C1	PIS		
C2	COFINS		
C3	ISS		
C4	CPRF		
	Tributos = (MOD.1 + MOD.2 + MOD.3 + MOD.4+ MOD.5 + Custos Indiretos + Lucro) / FATOR FATOR = 1 - ((Alíquotas dos tributos: PIS + COFINS + ISS + CPRF) / 100)		
	SUBTOTAL		
	TOTAL		

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual		VALOR (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO		
D	MÓDULO 4: CUSTO DE RESPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
E	MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS		
	Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
	VALOR TOTAL MENSAL POR EMPREGADO		

RESUMO MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

M	SALÁRIO EMPREGADO R\$	VALOR TOTAL POR EMPREGADO R\$	QTD DE EMPREGADOS	VALOR GLOBAL TOTAL MENSAL DO SERVIÇO - R\$	VALOR GLOBAL TOTAL 30 MESES DE CONTRATAÇÃO- R\$
	A	B	C	D = (B x C)	E = (D x 30)
Técnico de Informática I					
Supervisor de TI					
VALOR GLOBAL TOTAL					

ANEXO X

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Declaro, para fins de participação na licitação em epígrafe, que vistoriei minuciosamente o ambiente tecnológico da Seção Judiciária do Amazonas - SJAM e sua Subseção de Tabatinga-SSJTBT em que será prestado o serviço e que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução do contrato e proclamo estar ciente da complexidade dos serviços, bem como dos termos e condições descritos no respectivo edital e seus módulos.

Declaro manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações do órgão ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas neste termo, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.

Declaro que todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas, foram respondidas pela equipe técnica da SJAM e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

ITENS DA DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA	
()	Visitei os locais de realização dos serviços, como Datacenter, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda de Ordem de Serviço.
()	Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada.
()	Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços
()	Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.
()	Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da Organização
()	Vistoriei o ambiente de monitoramento e ferramentas de software para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura.
()	Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.
Manaus, / /2023.	
Representante da EMPRESA:	
Nome:	
CI/CPF:	
Assinatura:	
Representante da SJAM:	
Nome:	
CI/CPF:	
Assinatura:	

ANEXO XI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

(Empresa) _____, inscrita no CNPJ nº _____, neste ato representada pelo Senhor(a) _____, RG nº _____, CPF nº _____, DECLARAMOS a opção por não realizar a visita/vistoria ao(s) local(is) de prestação dos serviços previstos no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2023 e seus anexos. Desta forma, ASSUMIMOS todo e qualquer risco por esta decisão e que NOS COMPROMETEMOS a cumprir fielmente com as obrigações estipuladas no referido Edital e seus anexos, bem como na proposta de preços apresentada.

Local e data

Assinatura

Representante Legal da Empresa Licitante

RG nº _____ / CPF nº _____

ANEXO XII

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

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

Nome do Órgão / Empresa	Endereço do Órgão / Empresa	Número do Contrato / Aditivo	Vigência do Contrato		Valor Total Atual do Contrato *
			Início	Término	

Valor Total dos Contratos / Aditivos (R\$)					

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

* Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.

a) A Declaração de Compromissos Assumidos deve informar que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados pela licitante não é superior ao Patrimônio Líquido da licitante.

$\text{Patrimônio Líquido} \times 12 > 1 \text{ Valor total dos contratos}^*$

Observação:

Nota 1: Esse resultado deverá ser superior a 1 (um).

Nota 2: considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado*.

b) Caso a diferença entre a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e a declaração apresentada seja maior que 10% (dez por cento) positivo ou negativo em relação à receita bruta, o licitante deverá apresentar justificativas.

$(\text{Valor da Receita Bruta} - \text{Valor Total dos Contratos}) \times 100:$

Valor da Receita Bruta

ANEXO XIII

DESCRIÇÃO DOS UNIFORMES E MODO DE FORNECIMENTO

1. A especificação do tipo e quantidade das peças que compõe o uniforme levou em consideração o ambiente de trabalho da JFAM, a identificação padronizada dos profissionais que prestarão atendimento bem como a durabilidade das vestimentas.
2. Nas camisas, será admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela contratada.
3. A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da Contratada

Tabela 4 Uniforme para os profissionais do Suporte Técnico

Tipo	Especificações	Quantidade	Fornecimento
Calça	Calça social na cor preta	2	Ao iniciar o contrato e posteriormente a cada 6 (seis) meses.
Camisa	Social em cor clara	3	
Par de sapatos	Social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do profissional	1	
Par de meias	Cor preta	3	
Cinto	Modelo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino ou feminino conforme o sexo do profissional	1	



Documento assinado eletronicamente por **Juarez de Vasconcelos da Silva**, Supervisor(a) de Seção, em 08/02/2024, às 10:23 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **19956369** e o código CRC **98AB5AF1**.