SEÇÃO JUDICIÁRIA DE RONDÔNIA

ANEXO

ANEXO I DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 45/2026 – TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo n. 0002427-14.2026.4.01.8012)

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021
(Processo Administrativo n° 0002427-14.2026.4.01.8012)
Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com alocação de postos de serviços, **com preço fixo mensal por posto**, **vinculada a níveis mínimos de serviço (SLA),** visando atender aos 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 tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários de tecnologia da informação, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e anexos.

Grupo	Item	Especificação Posto de Serviço/especificação CCT	Localidade	Quantidade de Posto	Carga Horária Semanal	CATSER
1	1	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Porto Velho	3	40 horas	26980
	2	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Ji-Paraná	1	40 horas	26980
	3	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Vilhena	1	40 horas	26980
	4	Supervisor de Tecnologia da Informação	Porto Velho	1	40 horas	26980

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que são serviços de suporte técnico de TI que podem ser objetivamente definidos e padronizados, não exigindo soluções inovadoras ou complexas que justifiquem a classificação como especiais no Estudo Técnico Preliminar - ETP - TI 25697410.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de uma necessidade permanente da Seção Judiciária de Rondônia para garantir a continuidade dos serviços de atendimento e suporte aos usuários de soluções de tecnologia da informação. A vigência

plurianual é mais vantajosa considerando o período de adaptação contratual, o maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas e a redução de custos com logística e mobilização de profissionais, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar - ETP - TI 25697410.

1.3.1. Conforme Acórdão n°132/2008 do TCU (Segunda Câmara), "***a característica principal de um serviço contínuo é sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional***". (grifamos).

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação inicial será de 5 (cinco) anos contados da data da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.4.1. A previsão de vigência superior a um exercício financeiro é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto, como por exemplo o período de adaptação contratual, e pelo maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas envolvidas na prestação dos serviços, tais como para a assunção dos serviços, para a transferência de conhecimento e para a transição contratual.

1.4.2. Tal prazo também justifica-se em razão dos elevados custos envolvidos com uma nova contratação que naturalmente envolve complexo processo de implantação dos serviços, como especificado para esta contratação. Repetir este processo de implantação de uma nova Central de Serviços a cada 12 meses ou 24 meses, quando de eventual troca de fornecedor, se mostra antieconômico para a Administração, além de significar períodos de adaptação em que o não atendimento dos níveis de serviço não resultam em sanções, ou seja, o período de adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento justificada pelo ajuste necessário.

1.4.3. Com a vigência desta contratação por um prazo de 5 (cinco) anos, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindível para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com logística, mobilização de menos profissionais, entre outros, estando em conformidade com os artigos 106 e 107 da Lei de Licitação 14.133/21.

1.5. A presente contratação destina-se a assegurar a continuidade e a adequada prestação dos serviços de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação da Seção Judiciária de Rondônia e das Subseções Judiciárias vinculadas, considerados essenciais ao desempenho das atividades jurisdicionais e administrativas desenvolvidas por magistrados, servidores, estagiários, colaboradores terceirizados e demais usuários dos recursos de TIC.

1.5.1. A necessidade da contratação decorre da manutenção da demanda institucional por serviços especializados de suporte técnico de TIC, observadas as conclusões constantes do Estudo Técnico Preliminar, independentemente do encerramento da vigência de contratações anteriores.

1.5.2. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras aplicáveis à vigência da contratação, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A necessidade da contratação está fundamentada no Estudo Técnico Preliminar - ETP - TI 25697410, e está alinhada com os instrumentos de planejamento a seguir relacionados:

2.1.1. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – PETI para 2021-2026 - (PETI-JF 2021-2026), aprovado pela resolução CJF-RES-2020/00685 de 15 de dezembro de 2020;

2.1.1.1. ID 1 - Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal;

2.1.2. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – PDTI-TRF1 2024/2026, aprovado pelo CGTI-JF1 (20506167), PAe 0027159-03.2023.4.01.8000;

2.1.2.1. PDTI-2024-002 - Prover atendimento aos usuários de TI da JF1;

2.1.3. Plano de Contratação de Soluções de TI – PCSTI 2026 (24756232);
2.1.4. Política de Governança e Gestão das Contratações da Justiça Federal da 1ª Região (14003741);
2.1.5.A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações (PAC) 2026 (Despacho SJRO-Diref 23931658).

2.2. Esta demanda está alinhada com os seguintes Objetivos Estratégicos:

ID	Objetivos Estratégicos
N1	Aprimorar a estrutura organizacional da área administrativa (Planest 2021-2026)
N2	Aprimorar a estrutura organizacional da área cartorária (Planest 2021-2026)
N3	Elevar a qualidade dos serviços prestados (Planest 2021-2026)
N4	Promover a adoção de práticas sustentáveis nas iniciativas e nos processos de trabalho (Planest 2021-2026)
M1	Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021/2026 (Resolução 325/2020-CNJ)
M2	Estratégia da Justiça Federal 2021/2026 (Resolução N. CJF-RES-2020/668)
M3	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI 2021/2026 (Resolução N. CJF-RES- 2020/685)
M4	Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região - PDTI TRF1 2021/2023 (Portaria Presi 158/2021)

2.3. Esta demanda está alinhada com o PDTIC 2024/2026:.

ID Ação do PDTIC	ID Meta do PDTIC associada
PDTI-2024-002	Prover atendimento aos usuários de TI da JF1

2.4. O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o disposto no art. 18 da Lei nº 14.133/2021, encontrando-se fundamentado no Estudo Técnico Preliminar – ETP – TI 25697410 integrante do presente processo administrativo.

2.4.1. O Estudo Técnico Preliminar contemplou a caracterização da necessidade da contratação, a análise dos requisitos da solução, a avaliação das alternativas disponíveis no mercado, a estimativa de custos, a identificação dos riscos envolvidos e a análise de viabilidade técnica e econômica da solução escolhida.

2.4.2. Com fundamento nas conclusões do ETP, o presente Termo de Referência consolida os requisitos técnicos, as condições de execução, os níveis mínimos de serviço, os critérios de avaliação e as demais disposições necessárias à contratação pretendida.

2.5. Conforme identificado no Estudo Técnico Preliminar, a não contratação da solução pretendida poderá acarretar impactos significativos à prestação jurisdicional e administrativa da Justiça Federal em Rondônia, destacando-se os seguintes riscos:

2.5.1. interrupção ou degradação dos serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação da Seção Judiciária de Rondônia e das Subseções Judiciárias de Ji-Paraná e Vilhena;

2.5.2. aumento expressivo do tempo de atendimento e de resolução de incidentes e requisições de serviços de TI;

2.5.3. redução da disponibilidade dos serviços digitais utilizados por magistrados, servidores, estagiários, colaboradores terceirizados e jurisdicionados;

2.5.4. comprometimento da continuidade operacional dos sistemas corporativos, estações de trabalho, equipamentos e demais recursos tecnológicos essenciais à atividade jurisdicional;

2.5.5. acúmulo de demandas técnicas e operacionais sobre o reduzido quadro de servidores efetivos do NUTEC, SETSEI e SERSUP, prejudicando a execução das atividades estratégicas, táticas e operacionais dessas unidades;

2.5.6. aumento dos riscos relacionados à segurança da informação, proteção de dados pessoais, gestão de acessos e tratamento de incidentes de TI;

2.5.7. perda da capacidade institucional de atendimento dos níveis mínimos de serviço

atualmente exigidos para suporte aos usuários;

2.5.8. impactos negativos na satisfação dos usuários internos e externos, com reflexos diretos na eficiência da prestação jurisdicional e administrativa;

2.5.9. comprometimento das iniciativas previstas no PETI, PDTI, PCSTI e demais instrumentos de planejamento institucional relacionados à Tecnologia da Informação;

2.5.10. aumento da dependência de atendimentos emergenciais e não planejados, reduzindo a capacidade de governança e gestão dos serviços de TIC.

2.6. Registra-se, ainda, que o NUTEC dispõe atualmente de apenas 03 (três) servidores efetivos para exercer atribuições relacionadas ao NUTEC, SETSEI e SERSUP, quantitativo insuficiente para absorver integralmente a demanda operacional de suporte técnico aos usuários distribuídos entre a sede da Seção Judiciária e as Subseções Judiciárias vinculadas.

2.7. Nesse contexto, a contratação da solução pretendida mostra-se necessária e indispensável para assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação, mitigar riscos operacionais, preservar os níveis de atendimento aos usuários, garantir o adequado funcionamento da infraestrutura tecnológica e apoiar a prestação jurisdicional e administrativa da Justiça Federal em Rondônia.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Tópico 10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA do Estudo Técnico Preliminar - ETP - TI nº 25697410 e no ANEXO I - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução consiste na contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, compreendendo suporte técnico de TI com atendimento remoto e presencial aos usuários internos e externos da Seção Judiciária de Rondônia (SJRO) e de suas Subseções Judiciárias, sob modelo de pagamento mensal fixo vinculado ao cumprimento de níveis mínimos de serviço (SLA), estruturado de forma híbrida, mediante quantitativos mínimos de profissionais e indicadores de desempenho.

3.3. A contratação visa à prestação de serviços continuados de suporte técnico de TI, destinados a prover apoio técnico às unidades administrativas e jurisdicionais, reduzir a sobrecarga operacional da equipe interna de TIC, ampliar a capacidade de atendimento às demandas institucionais, assegurar maior celeridade na resolução de incidentes e requisições de serviço, aperfeiçoar o suporte às demandas oriundas do Tribunal Regional Federal da 1ª Região e promover maior eficiência na gestão dos serviços de Tecnologia da Informação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Elevar o índice de satisfação dos usuários internos em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, especialmente quanto à qualidade do atendimento, disponibilidade e desempenho dos equipamentos, sistemas e serviços;

4.1.2. Elevar o índice de satisfação dos usuários externos (jurisdicionados e público em geral) quanto à disponibilidade, estabilidade e qualidade dos sistemas e serviços digitais disponibilizados pela Justiça Federal em Rondônia;

4.1.3. Prover solução estruturada de Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) no âmbito da Justiça Federal em Rondônia), apta a suportar as demandas institucionais de forma contínua e padronizada;

4.1.4. Assegurar atendimento técnico eficiente e tempestivo aos usuários internos e externos dos serviços de TI da JFRO, contemplando suporte remoto e presencial;

4.1.5. Reduzir os tempos de atendimento e de resolução de chamados (SLA), com ênfase nos serviços críticos e de maior volume de demanda;

4.1.6. Implantar e aperfeiçoar mecanismos de mensuração de desempenho dos serviços de TI, com foco na disponibilidade, qualidade do atendimento e satisfação dos usuários;

4.1.7. Aprimorar a comunicação com os usuários, garantindo transparência, rastreabilidade e acompanhamento das demandas de TI em todos os níveis de atendimento;

4.1.8. Estabelecer diretrizes formais e padronizadas para a contratação de bens e serviços

de Tecnologia da Informação, em alinhamento com o MCTI/JF, boas práticas de governança e a Lei nº 14.133/2021;

4.1.9. Adotar métricas objetivas e verificáveis para mensuração dos resultados contratuais, vinculando a execução dos serviços a indicadores de desempenho (KPIs) e níveis mínimos de serviço (SLAs).

Requisitos de Capacitação

4.2. Os perfis, competências e qualificações dos profissionais constam no **ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**, deste Termo de Referência.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e ainda as seguintes legislações aplicáveis:

4.3.1. Lei Complementar nº 123, de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;

4.3.2. Resolução CNJ nº 468, de 2013, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;

4.3.3. Portaria CJF nº 104, de 2015, que aprova a Política de Segurança para Desenvolvimento, Aquisição e Manutenção de Sistemas;

4.3.4. Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

4.3.5. Resolução CJF nº 668, de 2020, que dispõe sobre a Estratégia da Justiça Federal para o período 2021–2026;

4.3.6. Resolução CJF nº 685, de 2020, que institui o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal (PETI-JF 2021–2026);

4.3.7. Resolução CJF nº 687, de 2020, que dispõe sobre a implantação da Política de Segurança da Informação do Conselho e da Justiça Federal de 1º e 2° graus;

4.3.8. Resolução CNJ nº 363, de 2021, estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos tribunais.

4.3.9. Resolução CNJ nº 396, de 2021, Institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ);

4.3.10. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC no âmbito do SISP do Poder Executivo Federal;

4.3.11. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, 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.

4.3.12. Decreto nº 12.572, de 2025, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação no âmbito da administração pública federal;

Requisitos Temporais

4.4. Os serviços devem ser prestados pelo período de **60 (sessenta) meses**, prorrogáveis por igual período, sucessivamente, até o limite decenal, conforme disposto nos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

4.4.1. A previsão de vigência superior a um exercício financeiro justifica-se pelas características do objeto contratado, notadamente: fase de adaptação contratual, complexidade da implantação da solução, necessidade de Assunção dos Serviços, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual;

4.4.2. Nos termos do Acórdão nº 132/2008 – TCU (2ª Câmara), a essencialidade dos serviços contínuos está diretamente relacionada à garantia do funcionamento das atividades finalísticas da Administração, de forma que sua interrupção compromete a prestação do serviço público;

4.4.3. O prazo adotado também se justifica sob a ótica da economicidade, considerando: elevados custos de mobilização e implantação de nova CSTI, perdas de eficiência em períodos de adaptação e risco de queda nos níveis de serviço em transições frequentes;

4.4.4. A vigência de 60 meses proporciona maior estabilidade operacional, reduz custos indiretos e mitiga riscos de descontinuidade, em conformidade com o art. 107 da Lei nº

14.133/2021;

4.5. A CONTRATADA deverá assegurar a prestação contínua dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, observando os seguintes parâmetros:

4.5.1. Atendimento ordinário de segunda a sábado, inclusive durante o período de recesso forense, ocasião em que a CONTRATADA poderá adotar escala reduzida de profissionais em razão de férias programadas, desde que sejam mantidos os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

4.5.1.1. Atendimento ordinário de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

4.5.1.2. Atendimento ordinário aos sábados, das 08h às 12h.

4.5.2. Os horários de prestação dos serviços poderão ser alterados em função de necessidades da CONTRATANTE ou de mudanças em seu horário regular de funcionamento, desde que não excedam a jornada contratual de 40 (quarenta) horas semanais por profissional.

4.5.3. Os serviços serão prestados predominantemente de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, sem prejuízo da realização de atendimentos remotos quando compatíveis com a natureza da demanda.

4.5.4. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 08h00min.

4.6. Entende-se como Assunção dos Serviços a fase inicial de organização da CONTRATADA, compreendendo assimilação do ambiente tecnológico, estruturação da equipe e preparação para início da operação.

4.6.1. O prazo de assunção dos serviços será de até 30 (trinta) dias corridos, prorrogável até o limite de 90 (noventa) dias, a critério do CONTRATANTE;

4.6.2. O prazo de assunção dos serviços poderá ser reduzido, mediante declaração formal de aptidão da CONTRATADA e aprovação do CONTRATANTE;

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

4.7. Até o 30º (trigésimo) dia da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pelo CONTRATANTE;

4.8. A Transferência de Conhecimento é ato contínuo de compartilhamento de informações, metodologias, ferramentas e práticas operacionais;

4.8.1. Todo recurso e esforço necessários para a Transferência de Conhecimento será de responsabilidade da CONTRATADA;

4.8.2. Mensalmente será realizado ponto de controle, com foco na melhoria contínua;

4.9. A Transição Contratual, quando aplicada, deverá iniciar-se, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias antes do término da vigência contratual;

4.9.1. O Plano de Transição deverá detalhar processos, métodos de trabalho e transferência de conhecimento operacional;

4.9.2. Em caso de nova contratação, a CONTRATADA deverá assegurar o repasse integral das informações à sucessora;

4.9.3. O Plano de Transição deverá ser entregue com antecedência mínima de 30 dias (ou quando solicitado);

4.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se o dia do início e incluir-se o do vencimento;

4.11. Todos os recursos necessários à Transição Contratual serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

4.12 A CONTRATADA deverá adotar, como referência inicial, o seguinte modelo estruturante para prestação dos serviços de Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI):

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
Atendimento remoto a usuários internos e externos	Atendimento presencial a usuários internos	Base de Conhecimento
Supervisão dos Serviços de Central de Serviços de TI		

4.12.1. A CONTRATADA poderá propor, a qualquer momento após a assinatura do contrato, modelo alternativo ao apresentado, desde que devidamente justificado sob a ótica técnica e operacional, devendo ser previamente submetido à análise e aprovação do CONTRATANTE;

4.13. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, pelo período de **vigência do contrato,** a contar do recebimento dos chamados abertos no sistema, ou por outro meio solicitado pelo gestor do contrato, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.13.1. A CONTRATADA deverá manter a continuidade da prestação dos serviços durante férias, licenças, afastamentos legais ou ausências temporárias dos profissionais alocados, podendo promover remanejamento interno de pessoal entre as unidades atendidas, desde que preservados os níveis mínimos de serviço contratados.

4.13.2. A CONTRATANTE não exigirá a substituição formal do profissional em gozo de férias, desde que os serviços permaneçam sendo executados dentro dos níveis de serviço estabelecidos no contrato.

4.14. Todos os prazos citados, quando não expressos de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.15. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos estabelecidos no Indicador 02 - Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP), do **ANEXO III** - **INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO .**

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.17. A solução deverá estar em conformidade com as diretrizes de segurança da informação estabelecidas no âmbito da Seção Judiciária de Rondônia (SJRO), observando a infraestrutura tecnológica existente e garantindo sua adequada integração, compatibilidade e preservação dos níveis de segurança.

4.18. Para a formalização da contratação, deverá ser exigida da CONTRATADA a assinatura de Termo de Confidencialidade e Sigilo das Informações (**ANEXO VI** deste Termo de Referência) , contemplando, no mínimo compromisso com a guarda, a privacidade e o sigilo das informações, restrição de uso das informações exclusivamente para execução contratual e responsabilidade sobre dados e informações acessadas ou tratadas;

4.18.1. As partes comprometem-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações tratadas, especialmente dados pessoais e dados pessoais sensíveis, sendo vedado seu compartilhamento com terceiros, salvo nos casos previstos em lei e quando necessário ao cumprimento do objeto contratual.

4.19. É vedada às partes a utilização de dados pessoais tratados no âmbito da execução contratual para finalidade diversa daquela prevista no objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal, devendo ser observadas as disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da Resolução CNJ nº 363/2021;

4.19.1. A CONTRATADA é obrigada a comunicar a SJRO, 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. Os dados pessoais acessados ou mantidos pela CONTRATADA deverão ser eliminados após o término de seu tratamento ou a pedido da SJRO, no âmbito e nos limites técnicos das atividades estabelecidas em contrato, podendo ser autorizado pela SJRO a conservação desses dados conforme hipóteses previstas na Lei 13.709/18 (LGPD).

4.19.2. As partes responderão administrativa e judicialmente por eventuais danos patrimoniais e morais causados aos titulares de dados pessoais, em razão de tratamento inadequado ou em desconformidade com a LGPD.

4.19.3. Deverá ser exigida da CONTRATADA declaração formal de que possui ciência da LGPD, compromete-se a adequar seus processos internos à legislação e adota medidas de proteção dos dados pessoais tratados no âmbito da contratação;

4.19.4 A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de incidente de segurança que envolva acesso não autorizado, destruição, perda, alteração ou vazamento de dados, qualquer tratamento inadequado ou ilícito, observando o disposto no art. 48 da Lei nº 13.709/2018;

4.19.5. Os dados pessoais tratados deverão ser eliminados após o término de sua finalidade ou a pedido da SJRO, ressalvadas as hipóteses legais de conservação previstas na LGPD;

4.19.6. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a garantir os princípios de disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das

informações.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.20. Em atendimento aos princípios do desenvolvimento sustentável aplicáveis às contratações públicas, deverão ser observadas as normas vigentes relativas à sustentabilidade ambiental, econômica e social, bem como as diretrizes institucionais da Justiça Federal;

4.20.1. Deverá ser observada a Política de Sustentabilidade da Justiça Federal, em especial: o Plano de Logística Sustentável da Justiça Federal da 1ª Região, instituído pela Resolução PRESI/TRF1 nº 4/2016, o disposto no art. 3º da referida resolução, quanto aos princípios e diretrizes de sustentabilidade e o disposto no art. 17 da Resolução PRESI/TRF1 nº 201/2015, referente à inserção de critérios socioambientais nas contratações;

4.21. Os profissionais da CONTRATADA deverão observar as disposições do Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal, instituído pela Resolução CJF nº 147/2011, especialmente quanto à ética no relacionamento institucional, à integridade e sigilo das informações e ao respeito às normas internas e à atuação profissional compatível com o ambiente da Administração Pública.

Identificação de critérios de acessibilidade

4.22. A CONTRATADA deverá cumprir as disposições da Lei nº 8.213/1991, especialmente o art. 93, que estabelece a obrigatoriedade de contratação de pessoas com deficiência ou reabilitados da Previdência Social, sendo que o cumprimento desse requisito poderá ser comprovado mediante apresentação de documentação durante a execução contratual, nos seguintes percentuais mínimos:

4.22.1. até 200 empregados: 2%;

4.22.2. de 201 a 500 empregados: 3%;

4.22.3. de 501 a 1.000 empregados: 4%;

4.22.4. acima de 1.000 empregados: 5%.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.23 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos nos anexos deste Termo de Referência, garantindo a conformidade com as necessidades da SJRO.

Requisitos de Implantação

4.24. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos no Estudo Técnico Preliminar - ETP - TI 25697410, assegurando a operacionalização da solução descrita a seguir:

Tipo de Serviço	**Descrição**
Implantação	CSTI com equipe técnica, plano de operação e transição contratual
Fornecimento	Mão de obra especializada, serviços de suporte técnico remoto e presencial
Modelo de contratação	Preço fixo mensal vinculado a indicadores de desempenho (SLA)

Requisitos de Experiência Profissional

4.25. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, com experiência comprovada na área de suporte técnico de TI, conforme perfis e qualificações detalhados no **ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**, deste Termo de Referência.

4.26. Os perfis profissionais deverão se adequar às eventuais alterações de metodologias e dos padrões tecnológicos previstos neste contrato.

4.27. A CONTRATADA deverá apresentar, durante a execução do contrato, documentação de cada profissional designado para prestar os serviços, antes do início das atividades, para análise e aprovação prévia do CONTRATANTE quanto a sua adequação às exigências contidas neste contrato.

Requisitos de Formação da Equipe

4.28. Os serviços deverão ser prestados por técnicos com formação adequada em Tecnologia da Informação, conforme os requisitos de capacitação e perfis profissionais definidos no **ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**, deste Termo de Referência.

Requisitos de Metodologia de Trabalho:

4.29. Central de Serviços de TI: A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Serviços de Tecnologia da Informação para atendimento remoto a usuários internos e externos e atendimento presencial a usuários internos da Justiça Federal em Rondônia, observando os processos definidos pela CONTRATANTE, utilizando base de conhecimento estruturada e atuando sob supervisão técnica;

4.30. Indicadores de Nível de Serviço (SLA): A execução dos serviços será monitorada por meio de Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreements - SLA), contemplando, entre outros, os seguintes indicadores: tempo de resposta, tempo de solução, percentual de chamados atendidos no prazo, percentual de atendimento de requisições, disponibilidade dos canais de atendimento, índice de satisfação dos usuários e taxa de abandono de ligações. O pagamento dos serviços poderá estar vinculado ao cumprimento das metas estabelecidas para os indicadores contratualmente definidos;

4.31. Plano de operação: A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato, Plano de Operação contendo a metodologia de trabalho a ser adotada para execução dos serviços, abrangendo processos de atendimento, fluxos operacionais, gestão da equipe, monitoramento dos níveis de serviço, comunicação com a fiscalização e mecanismos de melhoria contínua;

4.32. Transferência de conhecimento: A CONTRATADA deverá promover processo contínuo de transferência de conhecimento relacionado ao ambiente tecnológico, processos operacionais, procedimentos executados, soluções implementadas, base de conhecimento e demais informações necessárias à continuidade dos serviços. Deverão ser realizadas reuniões periódicas de acompanhamento;

4.33. Transição contratual: A CONTRATADA deverá executar processo de transição contratual com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias do encerramento da vigência contratual, contemplando a elaboração de plano de transição, entrega da documentação técnica produzida durante a execução contratual, atualização da base de conhecimento e repasse formal das informações necessárias à continuidade dos serviços, sem prejuízo das atividades regulares contratadas;

4.34. Adjudicação global: A solução objeto da contratação apresenta elevado grau de interdependência técnica, funcional e operacional entre as atividades de Central de Serviços, atendimento remoto aos usuários internos e externos, atendimento presencial a usuários internos e base de conhecimento. A eventual fragmentação da contratação entre múltiplos fornecedores poderá acarretar dificuldades na definição de responsabilidades, aumento dos riscos operacionais, elevação dos custos de coordenação, comprometimento dos níveis de serviço e prejuízos à continuidade dos serviços de TIC. Dessa forma, a contratação por lote único mostra-se a alternativa mais vantajosa para a Administração, assegurando maior integração, governança, padronização dos processos, eficiência operacional e responsabilização da contratada pelos resultados pactuados.

Sustentabilidade

4.35. Em atendimento aos princípios do desenvolvimento sustentável aplicáveis às contratações públicas, a futura contratação deverá observar critérios de sustentabilidade ambiental, social e econômica compatíveis com a natureza dos serviços contratados, buscando reduzir impactos ambientais, promover o uso racional dos recursos públicos e fomentar práticas de responsabilidade socioambiental.

4.35.1. Deverão ser observadas as diretrizes estabelecidas na Política de Sustentabilidade da Justiça Federal, especialmente aquelas previstas no Plano de Logística Sustentável da

Justiça Federal da 1ª Região (PLS-JF1), na Resolução PRESI/TRF1 nº 4/2016, na Resolução CNJ nº 400/2021, no Manual de Sustentabilidade nas Compras e Contratações do Conselho da Justiça Federal, no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU e demais normativos aplicáveis.

4.35.2. A execução dos serviços deverá priorizar a utilização de meios eletrônicos para comunicação, tramitação de documentos, emissão de relatórios, registros de atividades e demais procedimentos operacionais, reduzindo a utilização de documentos impressos sempre que possível.

4.35.3. A CONTRATADA deverá orientar e fiscalizar seus profissionais quanto ao uso racional de energia elétrica, equipamentos de informática, equipamentos de impressão, água e demais recursos disponibilizados pela CONTRATANTE.

4.35.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão adotar boas práticas voltadas à redução de desperdícios, reutilização de materiais, separação adequada de resíduos e preservação dos recursos disponibilizados pela CONTRATANTE.

4.35.5. Sempre que houver atividades envolvendo substituição, descarte ou manuseio de equipamentos, periféricos, baterias, pilhas, cabos, componentes eletrônicos ou outros resíduos tecnológicos, a CONTRATADA deverá observar os princípios da logística reversa e da destinação ambientalmente adequada, nos termos da Lei nº 12.305/2010 e da regulamentação aplicável.

4.35.6. A CONTRATADA deverá promover a conscientização de seus profissionais quanto às práticas de sustentabilidade adotadas pela Justiça Federal da 1ª Região, especialmente aquelas relacionadas ao consumo consciente de papel, energia elétrica, água e materiais de consumo.

4.35.7. A CONTRATADA deverá observar a legislação relativa à inclusão social, acessibilidade e empregabilidade de pessoas com deficiência e reabilitados da Previdência Social, especialmente o disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991, quando aplicável.

4.35.8. Sempre que tecnicamente viável e economicamente compatível com o objeto contratado, deverão ser priorizados procedimentos e práticas que contribuam para a redução do consumo de recursos naturais, da geração de resíduos e da emissão de impactos ambientais decorrentes da execução dos serviços.

4.35.9. A CONTRATADA deverá colaborar com as iniciativas de sustentabilidade promovidas pela CONTRATANTE e, quando solicitado pela fiscalização contratual, disponibilizar informações relacionadas às ações socioambientais adotadas durante a execução do contrato.

4.36. Os profissionais da CONTRATADA deverão observar as disposições do Código de Conduta do Conselho e da Justiça Federal, instituído pela Resolução CJF nº 147/2011, especialmente quanto à ética no relacionamento institucional, à integridade, ao sigilo das informações, à responsabilidade socioambiental, ao respeito às normas internas e à atuação profissional compatível com o ambiente da Administração Pública.

Subcontratação

4.37. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.37.1. A vedação à subcontratação fundamenta-se na natureza integrada, contínua e indivisível do objeto, que envolve a prestação ininterrupta de serviços de suporte técnico de TI, com atendimento remoto e presencial, operação de Central de Serviços de TI (CSTI), supervisão técnica, cumprimento de níveis mínimos de serviço (SLA) e forte interação com o ambiente tecnológico, organizacional e de segurança da informação da Justiça Federal em Rondônia.

4.37.2. A adequada execução contratual exige coordenação unificada, gestão centralizada da força de trabalho, padronização de procedimentos, uniformidade metodológica, responsabilidade técnica única e controle integrado de desempenho, especialmente em razão:

I. da criticidade dos serviços, indispensáveis à continuidade das atividades administrativas e jurisdicionais;

II. do regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com atuação de profissionais alocados nas dependências da Contratante e submetidos aos procedimentos operacionais e de segurança institucional;

III. da vinculação entre o desempenho contratual, os indicadores de nível de serviço (SLA) e a remuneração contratada, cuja aferição poderia ser comprometida pela

fragmentação da execução;

IV. das exigências relacionadas à segurança da informação, proteção de dados pessoais, confidencialidade e controle de acessos, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e com os normativos internos da Justiça Federal;

V. da necessidade de mitigação de riscos operacionais decorrentes da multiplicidade de fornecedores, tais como falhas de comunicação, sobreposição de atividades, conflitos de responsabilidade e aumento da rotatividade de profissionais.

4.37.3. Ademais, o objeto foi caracterizado como indivisível, em razão da elevada interdependência técnica e operacional entre as atividades contratadas. Nesse contexto, a execução por uma única empresa mostra-se a solução mais adequada para assegurar a continuidade dos serviços, a rastreabilidade das responsabilidades, a eficiência operacional, a padronização dos processos e a efetividade da fiscalização contratual;

4.37.4. A vedação à subcontratação não configura restrição indevida à competitividade, mas medida necessária, adequada e proporcional para resguardar o interesse público e garantir a adequada execução do contrato, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021.

4.37.5. A vedação à subcontratação aplica-se indistintamente a quaisquer terceiros, inclusive microempresas, empresas de pequeno porte, empresários individuais, sociedades cooperativas e demais pessoas físicas ou jurídicas, não sendo admitida a transferência, total ou parcial, da execução do objeto contratual.

Vistoria

4.38. A realização de vistoria técnica será facultativa, podendo a licitante, caso entenda necessário para a elaboração de sua proposta, realizar visita aos locais de execução dos serviços, com o objetivo de obter informações complementares acerca das condições operacionais, infraestrutura, ambiente tecnológico e demais aspectos relacionados à execução contratual.

4.38.1. A licitante que optar pela realização da vistoria deverá anexar à sua proposta a Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante no ANEXO XI - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA , devidamente assinada por representante da licitante e por servidor designado pela Contratante;

4.38.2. Os interessados deverão agendar previamente a vistoria junto ao Serviço de Atendimento Técnico e Suporte (SERSUP/NUTEC), de segunda a sexta-feira, das 10h às 14h, por meio do endereço eletrônico nutec.ro@trf1.jus.br, devendo a visita ser realizada até o último dia útil anterior à data de abertura da sessão pública do certame.

4.38.3. A vistoria poderá ser realizada por representante da licitante devidamente identificado, sendo permitida a participação de profissional técnico ou preposto indicado pela empresa.

4.39. A licitante que optar por não realizar a vistoria técnica deverá apresentar Declaração de Dispensa de Vistoria, conforme modelo no ANEXO XII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA, assinada por seu representante legal.

4.39.1. Mediante a apresentação da Declaração de Dispensa de Vistoria, a licitante declara ter pleno conhecimento das condições necessárias à execução do objeto, das disposições do Edital e de seus anexos, assumindo integral responsabilidade pela formulação de sua proposta;

4.39.2. A ausência de realização da vistoria não poderá ser utilizada como fundamento para pedidos de alteração contratual, reequilíbrio econômico-financeiro, prorrogação de prazos ou quaisquer alegações de desconhecimento das condições de execução dos serviços;

4.39.3. A decisão de realizar ou dispensar a vistoria é de exclusiva responsabilidade da licitante, não cabendo à Contratante qualquer ônus decorrente dessa escolha.

Garantia da Contratação

4.40. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em

títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação.

4.40.1. Em caso de opção pelo seguro garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.40.2. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.41. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.41.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.41.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.41.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.41.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.41.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.42. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.43. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.44. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.45. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.45.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

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

4.46.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.46.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.46.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.47. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.48. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.49. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a

ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
4.50. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
4.51. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
4.51.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
4.51.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.
4.52. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
4.52.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
4.52.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
4.53. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
4.54. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
4.55. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
4.56. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Margem de Preferência
4.57. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES
5.1. São obrigações da CONTRATANTE:
5.1.1. Designar gestores e fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar sua execução, na forma da legislação aplicável.
5.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos técnicos, operacionais, qualitativos e quantitativos, comunicando formalmente à CONTRATADA as ocorrências verificadas.
5.1.3. Não permitir a execução de atividades em desacordo com as disposições contratuais, determinando a correção das irregularidades identificadas.
5.1.4. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços.
5.1.5. Convocar os representantes da CONTRATADA para reuniões de alinhamento, acompanhamento e avaliação da execução contratual.
5.1.6. Notificar formalmente a CONTRATADA sobre falhas, impropriedades ou irregularidades constatadas na execução dos serviços.
5.1.7. Solicitar, mediante manifestação fundamentada da fiscalização contratual, a substituição de profissional da CONTRATADA cuja atuação, conduta, qualificação técnica, desempenho, descumprimento de normas internas, violação de requisitos de segurança da informação ou comportamento profissional comprometa ou possa comprometer a adequada execução dos serviços contratados, sem que tal medida caracterize ingerência na gestão interna da CONTRATADA.
5.1.8. Aplicar as sanções administrativas e contratuais cabíveis, observados o

contraditório e a ampla defesa.
5.1.9. Atestar a execução dos serviços efetivamente prestados e em conformidade com as condições estabelecidas no Contrato e seus anexos.
5.1.10. Liquidar a despesa e efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nos prazos e condições estabelecidos contratualmente.
5.1.11. Emitir decisão sobre solicitações e reclamações relacionadas à execução contratual, observado o prazo legal aplicável.
5.1.12. Avaliar os relatórios gerenciais, estatísticos e operacionais apresentados pela CONTRATADA, verificando o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.
5.1.13. Designar representantes para participação nas fases de Assunção dos Serviços, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual.
5.1.14. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, documentos que comprovem a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
5.1.15. Realizar inspeções e auditorias, a qualquer tempo, para verificar o cumprimento das obrigações contratuais.
5.1.16. Permitir ao pessoal da CONTRATADA, devidamente identificado e autorizado, acesso às dependências, sistemas e equipamentos necessários à execução dos serviços, observadas as normas de segurança da informação e segurança institucional.
5.1.17. Fornecer as informações, orientações e esclarecimentos necessários à adequada execução dos serviços.
5.1.18. Disponibilizar os recursos de infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATANTE necessários à execução contratual, incluindo espaço físico, mobiliário, estações de trabalho, recursos de conectividade e demais recursos previstos no Termo de Referência.
5.1.19. Disponibilizar os softwares, sistemas corporativos, acessos e ferramentas necessários ao desempenho das atividades contratadas.
5.1.20. Emitir, quando necessário, certificados digitais destinados exclusivamente à execução dos serviços contratados, providenciando sua revogação quando do encerramento da necessidade de uso.
5.1.21. Disponibilizar acesso remoto seguro ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE, mediante autorização prévia e observadas as políticas de segurança da informação vigentes.
5.1.22. Comunicar à CONTRATADA alterações relevantes no ambiente tecnológico, ferramentas, sistemas ou processos que possam impactar a prestação dos serviços.
5.1.23. Realizar a análise e aprovação dos profissionais indicados pela CONTRATADA, quando exigido contratualmente.
5.1.24. Zelar pela qualidade dos serviços prestados, recebendo e apurando reclamações e manifestações dos usuários.
5.1.25. Fornecer atestado de capacidade técnica, quando solicitado pela CONTRATADA, desde que comprovado o adequado cumprimento das obrigações contratuais.
5.1.26. Os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais patrimoniais relativos aos artefatos, documentos, bases de conhecimento, bases de dados, modelos, scripts, procedimentos e demais produtos desenvolvidos no âmbito da execução contratual pertencerão à CONTRATANTE, observada a legislação aplicável.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:
5.2.1. Executar os serviços de acordo com as condições, especificações, prazos, níveis mínimos de serviço, metodologia e demais requisitos estabelecidos neste Contrato, no Termo de Referência e em seus anexos.
5.2.2. Prestar os serviços de forma contínua, eficiente e com elevado padrão de qualidade, observando as boas práticas de governança, gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, segurança da informação e atendimento aos usuários.
5.2.3. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a assegurar a correta execução das atividades, o acompanhamento dos profissionais alocados e o cumprimento dos indicadores de nível de serviço.
5.2.4. Indicar formalmente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, preposto apto a representá-la perante a CONTRATANTE, com poderes para receber comunicações, prestar esclarecimentos, encaminhar providências e responder pela fiel execução contratual.

5.2.5. O preposto indicado não poderá ser profissional terceirizado vinculado diretamente à execução dos serviços objeto deste contrato, em conformidade com o entendimento do Tribunal de Contas da União.
5.2.6. Selecionar, recrutar, contratar, capacitar e manter profissionais em quantidade suficiente e com qualificação compatível com os perfis exigidos no Termo de Referência e seus anexos.
5.2.7. Apresentar à CONTRATANTE, antes do início das atividades, a relação nominal dos profissionais que atuarão na execução contratual.
5.2.8. Informar previamente à CONTRATANTE qualquer substituição, desligamento, afastamento, transferência ou remanejamento de profissional alocado, a fim de viabilizar as providências relacionadas a acessos, credenciais, permissões e controles de segurança.
5.2.9. Credenciar junto à CONTRATANTE os profissionais que atuarão na execução dos serviços, apresentando, quando exigido, Termo de Compromisso, Confidencialidade e Ciência das Informações, devidamente assinado.
5.2.10. Manter seus profissionais, quando nas dependências da CONTRATANTE ou em acesso remoto ao seu ambiente tecnológico, sujeitos às normas internas de segurança, disciplina, controle de acesso, proteção de dados e segurança da informação, sem qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
5.2.11. Manter os profissionais devidamente identificados por crachá, com apresentação compatível com o ambiente institucional da Justiça Federal em Rondônia.
5.2.12. Substituir, sem prejuízo da continuidade dos serviços, profissional cuja permanência, atuação, conduta, qualificação, competência técnica ou desempenho seja considerado inadequado pela CONTRATANTE, mediante solicitação.
5.2.13. Primar pela baixa rotatividade dos profissionais alocados, com vistas à retenção do conhecimento, à continuidade operacional e à manutenção da qualidade dos serviços prestados.
5.2.14. Responsabilizar-se integralmente, em relação a seus empregados, prepostos e profissionais alocados, por todas as despesas, encargos e obrigações decorrentes da execução contratual, incluindo salários, benefícios, vale-transporte, auxílio-alimentação, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, securitários, comerciais e quaisquer outros exigidos pela legislação ou instrumentos coletivos aplicáveis.
5.2.15. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações decorrentes da legislação específica de saúde e segurança do trabalho, inclusive em caso de acidente envolvendo seus empregados ou prepostos durante a execução dos serviços, ainda que ocorrido nas dependências da CONTRATANTE.
5.2.16. Responsabilizar-se pelo deslocamento de seus profissionais até os locais de prestação dos serviços (entende-se os prédios sedes da CONTRATADA), bem como por despesas de transporte, seguros e demais custos necessários à execução contratual, salvo o reembolso previsto no item 1.3.2.3.6.
5.2.17. A inadimplência da CONTRATADA quanto às obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais ou quaisquer outras não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratado.
5.2.18. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, culpa ou dolo, na execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.
5.2.19. Arcar com prejuízos, perdas, danos, despesas judiciais, honorários advocatícios, multas ou penalidades decorrentes de atos ou omissões que lhe sejam imputáveis no âmbito da execução contratual.
5.2.20. Comunicar formalmente à CONTRATANTE qualquer anormalidade, falha, incidente, interrupção, risco operacional ou irregularidade identificada durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos necessários e adotando as providências cabíveis.
5.2.21. Corrigir, de imediato, falhas na execução dos serviços, especialmente aquelas que impliquem interrupção ou degradação dos serviços de suporte técnico, atendimento aos usuários ou operação da Central de Serviços de TIC.
5.2.22. Cumprir os prazos, rotinas, parâmetros, padrões de qualidade, níveis mínimos de serviço e demais obrigações definidos no Termo de Referência e seus anexos.
5.2.23. Não justificar o descumprimento dos níveis mínimos de serviço com base em

ausências legais, afastamentos, férias, licenças, desligamentos ou substituições de seus profissionais, devendo manter a continuidade da prestação dos serviços.

5.2.23.1. Em caso de desligamento, afastamento definitivo, abandono de posto ou qualquer outra situação que resulte na vacância de posto de trabalho previsto contratualmente, a CONTRATADA deverá providenciar a reposição do profissional no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data da ocorrência.

5.2.23.2. Durante o período em que o posto permanecer vago, sem a efetiva prestação dos serviços por profissional devidamente qualificado e aprovado pela CONTRATANTE, o pagamento correspondente ao posto será efetuado de forma proporcional aos dias efetivamente trabalhados, sem prejuízo da apuração de impactos nos indicadores de nível de serviço (SLA) e da aplicação das sanções cabíveis.

5.2.23.3. O prazo de reposição previsto no subitem anterior não exime a CONTRATADA da obrigação de manter a continuidade dos serviços e o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no contrato, podendo utilizar remanejamento temporário de profissionais ou outras medidas de gestão que não caracterizem vínculo com a CONTRATANTE.

5.2.23.4. Decorrido o prazo de 20 (vinte) dias corridos sem a reposição do posto, a situação poderá caracterizar inexecução parcial do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

5.2.24. Apresentar justificativa formal e comprovada quando houver impossibilidade de cumprimento de obrigação contratual por fato superveniente, excepcional ou imprevisível, cabendo à CONTRATANTE avaliar sua aceitação.

5.2.25. Realizar as fases de Assunção dos Serviços, Operação Assistida ou Progressiva, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual, conforme previsto no Termo de Referência.

5.2.26. Elaborar e apresentar relatórios gerenciais, operacionais, estatísticos e técnicos relativos à execução dos serviços, ao cumprimento dos níveis de serviço, à produtividade, aos chamados atendidos, às ocorrências registradas e às oportunidades de melhoria.

5.2.27. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI indicada pela CONTRATANTE, registrando os chamados, atendimentos, interações, comunicações técnicas, soluções aplicadas, artefatos produzidos e demais informações necessárias à rastreabilidade da execução contratual.

5.2.28. Manter atualizada a base de conhecimento, disponibilizada pela CONTRATADA, os procedimentos operacionais, os roteiros de atendimento, os manuais, os registros técnicos e demais artefatos produzidos ou alterados durante a execução contratual.

5.2.29. Disseminar, junto aos seus profissionais, as orientações, procedimentos, normas e determinações expedidas pela CONTRATANTE relacionadas à execução dos serviços.

5.2.30. Propor ações de melhoria, ajustes de procedimentos, aperfeiçoamento de fluxos, automações, novas práticas e soluções que contribuam para a qualidade, eficiência, segurança e redução dos prazos dos serviços prestados.

5.2.31. Adequar-se às metodologias, ferramentas, sistemas, procedimentos, padrões tecnológicos, políticas de segurança da informação e demais normas adotadas pela CONTRATANTE, sem ônus adicional, observados os prazos estabelecidos no Termo de Referência.

5.2.32. Observar rigorosamente as normas de segurança da informação, proteção de dados pessoais, confidencialidade, controle de acessos e tratamento de incidentes vigentes na Justiça Federal em Rondônia.

5.2.33. Garantir que seus profissionais utilizem os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE exclusivamente para a execução dos serviços contratados, sendo vedado seu uso para fins particulares ou estranhos ao objeto contratual.

5.2.34. Assumir total responsabilidade por equipamentos, mobiliários, estações de trabalho, telefones, certificados digitais, credenciais, acessos, ferramentas e demais recursos eventualmente disponibilizados pela CONTRATANTE, ressarcindo danos decorrentes de mau uso, negligência ou falta de zelo.

5.2.35. Fornecer, quando previsto no Termo de Referência, ferramentas, materiais, uniformes, crachás, insumos e demais recursos necessários à execução dos serviços sob sua responsabilidade, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

5.2.36. Manter, durante toda a vigência contratual, todas as condições de habilitação,

qualificação técnica, regularidade fiscal, trabalhista e demais requisitos exigidos no procedimento licitatório.

5.2.37. Apresentar, sempre que solicitado, documentos comprobatórios da manutenção das condições de habilitação, qualificação técnica, regularidade trabalhista, previdenciária, fiscal e demais obrigações contratuais.

5.2.38. Não subcontratar, transferir ou ceder a terceiros, total ou parcialmente, as obrigações objeto deste contrato, em conformidade com a vedação prevista no Termo de Referência.

5.2.39. Garantir que os serviços prestados, artefatos produzidos, documentos, scripts, procedimentos, bases de conhecimento e demais produtos decorrentes da execução contratual não infrinjam direitos autorais, patentes, segredos industriais, comerciais ou quaisquer direitos de terceiros.

5.2.40. Transferir à CONTRATANTE, de forma definitiva e sem ônus adicional, os direitos patrimoniais relativos aos artefatos, documentos, procedimentos, bases de conhecimento, modelos, scripts, relatórios e demais produtos desenvolvidos em decorrência da execução contratual, ressalvados os direitos preexistentes de terceiros.

5.2.41. Manter sigilo absoluto sobre dados, informações, documentos, sistemas, credenciais, processos, rotinas, estruturas tecnológicas e quaisquer informações a que tiver acesso em razão da execução contratual, mesmo após o término da vigência do contrato.

5.2.42. Realizar capacitação de seus profissionais nas ferramentas, tecnologias, metodologias e procedimentos necessários à execução dos serviços, mantendo plano de treinamento documentado e disponível para acompanhamento da CONTRATANTE.

5.2.43. Promover a conscientização de seus empregados quanto ao uso racional de recursos naturais, redução de consumo de energia elétrica, água e materiais, bem como quanto ao correto descarte de resíduos, observadas as normas ambientais vigentes.

5.2.44. Pagar a seus profissionais eventuais horas extraordinárias trabalhadas, quando previamente autorizadas pela CONTRATANTE, observadas as condições contratuais e legais aplicáveis.

5.2.45. Cumprir as demais obrigações previstas neste Contrato, no Termo de Referência, no Edital, na proposta apresentada e nos demais anexos que integram a contratação.

5.2.46. No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

5.2.46.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

5.2.46.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos devidamente assinada pela CONTRATADA; e

5.2.46.3 Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

5.2.47. Entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):

5.2.47.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

5.2.47.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

5.2.47.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

5.2.47.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

5.2.47.5. Declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

5.2.48. Entrega, quando solicitado pela CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:

5.2.48.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

5.2.48.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE;

5.2.48.3. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da

prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; e

5.2.48.4. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

5.2.49. Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

5.2.49.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

5.2.49.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

5.2.49.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

5.2.49.4. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

5.2.50. A CONTRATADA deverá observar as disposições do Decreto nº 11.430, de 8 de março de 2023, promovendo, quando aplicável à contratação, ações destinadas à inclusão de mulheres em situação de violência doméstica e familiar no mercado de trabalho.

5.2.50.1. Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá envidar esforços para o preenchimento de vagas decorrentes da contratação por mulheres em situação de violência doméstica e familiar, observadas as qualificações técnicas exigidas para os postos de trabalho previstos neste Termo de Referência.

5.2.50.2. Caso não seja possível o preenchimento das vagas por mulheres abrangidas pelo Decreto nº 11.430/2023, a CONTRATADA deverá demonstrar, mediante documentos idôneos, a efetiva tentativa de recrutamento e seleção desse público ou a inexistência de candidatas com a qualificação técnica necessária para o desempenho das atividades contratadas.

5.2.50.3. Para fins de comprovação, poderão ser apresentados registros de divulgação de vagas, contatos com órgãos públicos, entidades de assistência social, instituições parceiras, programas governamentais ou outros documentos que evidenciem a adoção das medidas previstas neste item.

5.2.50.4. A obrigação prevista neste item deverá ser observada em conformidade com os requisitos técnicos do objeto, com a disponibilidade de profissionais qualificadas e com a legislação de proteção de dados pessoais e de proteção à mulher em situação de violência doméstica e familiar.

5.2.51. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no subitem 5.2.46 a 5.2.49, acima deverão ser apresentados.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1. A fase de Assunção dos Serviços consiste no período destinado à preparação da CONTRATADA para o início da operação, compreendendo a assimilação de informações, o conhecimento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, a organização dos processos de trabalho, a formação da equipe e a adoção das providências necessárias à execução contratual;

6.2. A fase de Assunção dos Serviços terá duração máxima de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada, mediante justificativa e aprovação da CONTRATANTE, até o limite de 90 (noventa) dias corridos;

6.3. Durante a fase de Assunção dos Serviços não haverá remuneração à CONTRATADA;

6.4. Até o 30º (trigésimo) dia contado da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Operação para aprovação da CONTRATANTE, contemplando a metodologia de trabalho, processos operacionais, estrutura organizacional, definição de responsabilidades, gestão dos níveis de serviço, comunicação com a fiscalização e demais procedimentos relacionados à execução contratual;

6.5. Mediante solicitação formal da CONTRATADA e aprovação da CONTRATANTE, a fase de Assunção dos Serviços poderá ser encerrada antecipadamente, desde que a CONTRATADA declare estar plenamente apta ao início da operação;

6.6. O encerramento da fase de Assunção dos Serviços será formalizado pela CONTRATANTE.

6.6.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada em até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato, observados os procedimentos da fase de Assunção dos Serviços e a formalização de seu encerramento pela CONTRATANTE.

6.6.2. Mediante declaração formal de aptidão da CONTRATADA e aprovação da CONTRATANTE, a operação poderá ser iniciada em prazo inferior ao previsto no item anterior.

6.7. Os serviços deverão ser executados de forma contínua, observando os requisitos estabelecidos neste Contrato, no Termo de Referência, nos Acordos de Nível de Serviço (SLA) e nos demais documentos integrantes da contratação;

6.8. A CONTRATADA deverá manter estrutura organizacional, recursos humanos, processos e procedimentos suficientes para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços contratados;

6.9. A execução dos serviços deverá observar as normas de segurança da informação, proteção de dados pessoais, governança de TIC e demais normativos internos da CONTRATANTE;

6.10. A Transferência de Conhecimento constitui processo contínuo de compartilhamento de informações, procedimentos, metodologias, estratégias, bases de conhecimento, artefatos, documentação técnica e demais elementos necessários à adequada execução e continuidade dos serviços;

6.10.1. Considerando o encerramento da vigência do Contrato nº 01/2023, a Transferência de Conhecimento prevista nesta contratação será realizada pela CONTRATANTE mediante compartilhamento de documentos, procedimentos operacionais, bases de conhecimento, normativos, catálogos de serviços e demais informações necessárias à adequada execução dos serviços pela futura CONTRATADA.

6.11. A CONTRATADA deverá manter atualizada a documentação técnica produzida durante a execução contratual, disponibilizando-a à CONTRATANTE sempre que solicitado;

6.12. Serão realizados pontos de controle periódicos para avaliação dos serviços prestados, identificação de oportunidades de melhoria e compartilhamento de conhecimentos relevantes para a evolução da solução contratada;

6.13. Todos os recursos, custos e esforços necessários à Transferência de Conhecimento serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

6.14. A Transição Contratual consiste no conjunto de atividades destinadas a assegurar a continuidade dos serviços ao término da vigência contratual ou na hipótese de substituição da prestadora dos serviços.

6.15. A fase de Transição Contratual, quando aplicada, terá início com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos da data prevista para o término da vigência contratual, salvo prazo diverso definido pela CONTRATANTE.

6.16. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Transição Contratual detalhado em até 60 (sessenta) dias corridos antes da data prevista para o encerramento da vigência contratual, ou em prazo diverso definido pela CONTRATANTE.

6.17. O Plano de Transição Contratual deverá descrever as atividades, responsáveis, cronograma, entregas, procedimentos operacionais, documentação técnica, base de conhecimento e demais ações necessárias à transferência ordenada dos serviços.

6.18. Em eventual contratação sucessora ou por determinação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá transferir formalmente os conhecimentos, procedimentos, documentação, registros operacionais e demais informações necessárias à continuidade dos serviços.

6.19. A CONTRATADA deverá concluir os atendimentos iniciados durante a vigência contratual e promover o adequado encerramento ou repasse daqueles que permanecerem em andamento.

6.20. Todos os recursos, custos e esforços necessários à execução da Transição Contratual serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

Local e horário da prestação dos serviços

6.21. Os serviços deverão ser executados, ordinariamente, de forma contínua, durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE, em dias úteis, inclusive durante o período de recesso forense, observados os horários de atendimento definidos no Termo de Referência e as eventuais alterações oficialmente adotadas pela Justiça Federal.

6.22.Para fins de aferição dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), os indicadores relativos aos chamados serão computados a partir das 08h00min, observadas as regras de mensuração previstas neste Contrato e seus anexos;

6.23. Os serviços em caráter extraordinário poderão ser demandados pela CONTRATANTE, de forma excepcional, fora do horário ordinário de funcionamento, em dias úteis, sábados, domingos, feriados ou durante eventos institucionais, observadas as disposições previstas neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.23.1. Os custos adicionais dos serviços extraordinários não deverão contemplados na proposta contratada;

6.23.2. Deverão desde que formalmente autorizados pela CONTRATANTE e devidamente comprovados pela CONTRATADA, ser objeto de análise administrativa específica, observadas as disposições contratuais e a legislação aplicável.

6.24. A prestação dos serviços ocorrerá, ordinariamente, de forma presencial nas dependências da Justiça Federal em Rondônia, nos seguintes endereços:

I - Seção Judiciária de Rondônia, em Porto Velho/RO, localizada na Av. Presidente Dutra, nº 2203, Bairro Baixa União, CEP 76805-902;

II - Subseção Judiciária de Ji-Paraná/RO, localizada na Rua Raimundo Alves de Abreu, nº 925, Centro, CEP 76900-038;

III - Subseção Judiciária de Vilhena/RO, localizada na Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, nº 1196, Centro, CEP 76987-174;

6.25. Os profissionais da CONTRATADA deverão permanecer alocados nos ambientes disponibilizados pela CONTRATANTE, observados os quantitativos de postos de trabalho definidos no Termo de Referência;

6.26. Os serviços poderão ser executados remotamente (usuário final remoto), mediante utilização dos recursos tecnológicos disponibilizados ou autorizados pela CONTRATANTE, quando a natureza da demanda assim permitir e desde que não haja prejuízo aos níveis mínimos de serviço contratados;

6.27. O preposto da CONTRATADA deverá permanecer disponível em horário comercial para atendimento às demandas da fiscalização contratual, podendo atuar remotamente, sem prejuízo de seu comparecimento presencial às dependências da CONTRATANTE sempre que formalmente solicitado.

6.28. O acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE fora do horário regular de funcionamento dependerá de autorização prévia, observados os procedimentos de controle de acesso e segurança institucional;

6.29. Quando necessário à execução dos serviços, os deslocamentos dos profissionais da CONTRATADA entre as unidades da Justiça Federal em Rondônia serão previamente autorizados pela CONTRATANTE, observadas as condições operacionais estabelecidas pela Administração;

6.30.Os serviços poderão ser prestados presencialmente em locais externos vinculados às atividades institucionais da Justiça Federal, inclusive em residências ou locais de trabalho de magistrados, quando não houver viabilidade técnica para atendimento remoto e desde que observadas as normas de segurança da informação e de controle de acesso vigentes .

6.31. Os custos de deslocamentos previstos no item 6.30, serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

Rotinas a serem cumpridas

6.32. A execução contratual observará as rotinas detalhadas no **ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS deste Termo.**

Materiais a serem disponibilizados

6.33. A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA, para utilização exclusiva na execução dos serviços contratados;

I. espaço físico para acomodação das equipes de atendimento presencial;

II. estações de trabalho;

III. mobiliário necessário ao desempenho das atividades, incluindo mesas e cadeiras;

IV. aparelhos telefônicos e recursos de comunicação corporativa, quando aplicáveis;

V. softwares, sistemas corporativos e acessos necessários à execução dos serviços;

VI. demais recursos tecnológicos indispensáveis à prestação dos serviços contratados.

6.34. A CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus adicional para a CONTRATANTE crachás de

identificação, uniformes e demais recursos sob sua responsabilidade necessários à adequada execução dos serviços, observadas as disposições deste Termo de Referência e da planilha de custos da contratação;
6.35. Os profissionais da CONTRATADA deverão permanecer devidamente identificados durante a execução dos serviços por meio de crachá funcional contendo, no mínimo, nome, fotografia recente e identificação da empresa;
6.36. O uso do crachá de identificação é obrigatório durante a permanência dos profissionais nas dependências da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA providenciar sua substituição em caso de extravio, dano ou desgaste.
6.37. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes aos profissionais alocados, observadas as especificações constantes do Anexo XIII – Descrição dos Uniformes e Modo de Fornecimento.
6.38. Os custos de fornecimento, reposição, substituição, manutenção e ajuste dos uniformes serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sendo vedado qualquer desconto ou cobrança aos profissionais.
6.39. Os profissionais deverão apresentar-se devidamente uniformizados durante a prestação dos serviços presenciais, observadas as diretrizes estabelecidas pela fiscalização contratual.
6.40. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes adequados às empregadas gestantes, realizando as substituições e adaptações necessárias sem ônus para a profissional.
6.41. A fiscalização contratual poderá solicitar a substituição de uniformes ou crachás que se encontrem em desacordo com os padrões definidos neste Termo de Referência.
6.42. A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto ao uso adequado, conservação e apresentação dos uniformes e crachás durante a execução contratual.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:
6.43.As informações relativas ao ambiente tecnológico, quantitativo de usuários, inventário de ativos de TIC, volume de chamados, locais de prestação dos serviços e demais dados constantes deste Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar (ETP) possuem caráter referencial e destinam-se a subsidiar o dimensionamento da proposta e a formação dos preços pelas licitantes;
6.44. Para definição do valor mensal a ser ofertado, a licitante deverá considerar, além das demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, as características do ambiente operacional da Justiça Federal em Rondônia.

6.44.1. O dimensionamento da proposta deverá considerar, entre outros fatores:

I. o quantitativo e o perfil dos usuários atendidos;
II. a distribuição geográfica das unidades atendidas;
III. o volume histórico de chamados e requisições de serviços;
IV. a quantidade de equipamentos e ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação suportados;
V. os níveis mínimos de serviço exigidos;
VI. o horário de funcionamento e as demandas extraordinárias previstas;
VII. os requisitos de segurança da informação, disponibilidade e continuidade dos serviços.

6.44.2. A Justiça Federal em Rondônia possui, atualmente, aproximadamente 455 usuários internos de TIC, compreendendo magistrados, servidores, estagiários e colaboradores terceirizados.

QUANTIDADE DE USUÁRIOS INTERNOS DE TI - RO				
MAGISTRADO	SERVIDOR	ESTAGIÁRIO	TERCEIRIZADO	TOTAL
18	254	79	104	455

6.44.3. As quantidades de equipamentos de microinformática: esse volume impacta diretamente a carga operacional da Central de Serviços de TI:

QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE MICROINFORMÁTICA	
EQUIPAMENTO	JFRO

Microcomputador	514
Monitor de vídeo	987
Impressora	58
Notebook	48
Scanner	28
TOTAL	**1.646**

6.44.4. Quantidade de solicitações de serviços de TI: 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 entre 2023 e 2026:

N. DE CHAMADOS 2023	
Fevereiro	191
Março	706
Abril	392
Maio	818
Junho	609
Julho	474
Agosto	397
Setembro	483
Outubro	524
Novembro	440
Dezembro	347

N. DE CHAMADOS 2024	
Janeiro	380
Fevereiro	388
Março	411
Abril	571
Maio	729
Junho	561
Julho	707
Agosto	580
Setembro	531
Outubro	379
Novembro	704
Dezembro	310

N. DE CHAMADOS 2025	

Janeiro	480
Fevereiro	653
Março	640
Abril	563
Maio	520
Junho	711
Julho	478
Agosto	403
Setembro	251
Outubro	472
Novembro	380
Dezembro	330

N. DE CHAMADOS 2026	
Janeiro	505
Fevereiro	614
Março	558
Abril	417
Maio	463

6.44.5. No Contrato 01/2023 (17366922), os serviços foram prestados por equipe composta por:

Equipe	Supervisor Porto Velho	Técnicos Porto Velho	Técnicos Ji-Paraná	Técnicos Vilhena	Total de profissionais
CSTI	1	3	1	1	6

6.44.6. Catálogo de serviços de TI.

6.44.6.1. Consta do Catálogo de Serviços de TI 25425783(c/c) que estabelece o conjunto de serviços disponibilizados aos usuários internos e externos;

6.44.6.2. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo incluir novos serviços, excluir serviços obsoletos e alterar ou consolidar serviços existentes, de modo a adequar o catálogo à evolução tecnológica e às necessidades institucionais;

6.44.6.3. As atividades deverão considerar, para fins de dimensionamento e execução o grau de criticidade dos serviços, a complexidade técnica das demandas, os níveis de serviço (SLAs) estabelecidos e os prazos de atendimento e resolução.

Registro, Controle e Acompanhamento dos Serviços

6.45. Cada Solicitação de Serviço (SS) conterá, no mínimo, a descrição da demanda, a localidade de execução, a classificação do atendimento, a prioridade, os prazos aplicáveis, os níveis de serviço associados e demais informações necessárias ao acompanhamento e controle da execução contratual, conforme modelo constante do ANEXO I – Execução dos Serviços, apêndice deste Termo de Referência

Mecanismos formais de comunicação

6.46. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser realizadas preferencialmente por meios formais que permitam o registro, rastreabilidade e comprovação

das interações realizadas durante a execução contratual;
6.47. Sempre que exigido pela natureza do ato, as comunicações deverão ser formalizadas por escrito, admitindo-se a utilização de meios eletrônicos que garantam a integridade, autenticidade e registro das informações
6.48. Constituem mecanismos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

I. Ordem de Serviço (OS);
II. Solicitação de Serviço (SS);
III. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
IV. Correio eletrônico institucional (e-mail);
V. Ofícios;
VI. Atas de reunião;
VII. Despachos, notificações e comunicações emitidas pelos gestores e fiscais do contrato;
VIII. Correspondências protocoladas;
IX. Reuniões presenciais ou por videoconferência, desde que formalizadas mediante ata ou registro equivalente.

6.49. As solicitações, comunicações técnicas, registros de atendimento, encaminhamentos operacionais, informações relativas aos indicadores de desempenho e demais interações relacionadas à prestação dos serviços deverão, preferencialmente, ser registradas na ferramenta de gerenciamento de serviços adotada pela CONTRATANTE;
6.50. Os registros efetuados nos mecanismos formais de comunicação serão considerados válidos para fins de fiscalização, medição dos serviços, verificação do cumprimento dos níveis de serviço, aplicação de glosas e eventual apuração de responsabilidades contratuais;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança
6.51. A solução deverá observar integralmente as diretrizes, normas e procedimentos de Segurança da Informação e de Proteção de Dados adotados pela Seção Judiciária de Rondônia, garantindo compatibilidade com a infraestrutura tecnológica existente e preservando os requisitos de disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e rastreabilidade das informações.
6.52. Como condição para início da execução contratual, a CONTRATADA deverá firmar Termo de Confidencialidade e Sigilo das Informações, comprometendo-se a:

I. manter sigilo sobre todas as informações acessadas ou tratadas em razão da execução contratual;
II. utilizar as informações exclusivamente para fins de execução do objeto contratado;
III. adotar medidas de proteção compatíveis com a sensibilidade das informações tratadas;
IV. responsabilizar-se pelos atos praticados por seus empregados, prepostos e colaboradores.
V. observar as políticas, normas e procedimentos de Segurança da Informação e Proteção de Dados adotados pela CONTRATANTE.

6.53. É vedada à CONTRATADA a utilização, compartilhamento, armazenamento ou tratamento de dados pessoais para finalidade diversa da prevista na contratação, observando-se o disposto na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), na Resolução CNJ nº 363/2021 e demais normativos aplicáveis.
6.54. A CONTRATADA deverá manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações às quais tiver acesso em decorrência da execução contratual, inclusive dados pessoais, dados pessoais sensíveis, documentos, credenciais, configurações, sistemas, bancos de dados e demais ativos de informação da CONTRATANTE.
6.55. O dever de confidencialidade permanecerá vigente durante toda a execução contratual e subsistirá após o encerramento do contrato, por prazo indeterminado, enquanto as informações não se tornarem públicas por meio legítimo.
6.56. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de incidente de segurança da informação ou incidente envolvendo dados pessoais que possa acarretar acesso não autorizado, perda, destruição, vazamento, alteração, indisponibilidade ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, ainda que em processo de apuração.
6.57. A comunicação do incidente deverá conter, no mínimo, a descrição da ocorrência, os dados e sistemas potencialmente afetados, as medidas de contenção adotadas, os impactos

identificados e as ações corretivas implementadas, observando-se, quando aplicável, as disposições do art. 48 da Lei nº 13.709/2018.
6.58. Os dados pessoais tratados em decorrência da contratação deverão ser eliminados ou devolvidos à CONTRATANTE após o término da finalidade que justificou seu tratamento ou ao encerramento da contratação, ressalvadas as hipóteses legais de retenção previstas na legislação aplicável.
6.59. Todos os profissionais da CONTRATADA que atuarem na execução contratual deverão assinar, antes do início de suas atividades, o Termo de Compromisso de Confidencialidade e Ciência de Informações, constante do Anexo, permanecendo responsáveis pelo cumprimento das obrigações de sigilo durante e após a vigência contratual.
6.60. O descumprimento das obrigações relacionadas à segurança da informação, proteção de dados pessoais e confidencialidade sujeitará a CONTRATADA às sanções contratuais, administrativas, civis e penais cabíveis, sem prejuízo da obrigação de reparar integralmente os danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas pactuadas, com as disposições do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e da Lei nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão da execução contratual por determinação da Administração ou por motivo devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, mediante formalização nos autos do processo administrativo.
7.3. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de meios eletrônicos que permitam seu registro e rastreabilidade.
7.4. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscais formalmente designados pela CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
7.5. A fiscalização contratual não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de sua ação ou omissão na execução do contrato.
7.6. Todas as solicitações, registros de atendimento, demandas operacionais, ocorrências, comunicações técnicas, entregas, relatórios e evidências relativas à execução dos serviços deverão ser registradas nos sistemas e mecanismos formais de comunicação definidos neste Termo de Referência.
7.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual, incluindo relatórios gerenciais, indicadores de desempenho, evidências de atendimento e demais documentos solicitados pela fiscalização.
7.8. A aferição da qualidade dos serviços será realizada mediante acompanhamento dos indicadores de nível de serviço (SLA), observados os critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência.
7.9. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço, obrigações contratuais ou determinações da fiscalização sujeitará a CONTRATADA às glosas, penalidades e demais consequências previstas no contrato e na legislação aplicável.

Preposto

7.10. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.
7.11. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.
7.12. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
7.13. O preposto deverá possuir as qualificações mínimas estabelecidas no ANEXO IV – Qualificação dos Profissionais, bem como conhecimento acerca do objeto contratado e capacidade para representar a CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

Reunião Inicial

7.14. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.15. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.16. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.16.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.16.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.16.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.16.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

Rotinas de Fiscalização

7.17. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022.

Fiscalização Técnica

7.18. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.19. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);[MM48]

7.20. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.21. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.22. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.23. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.24. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade decorrente da execução contratual, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado, não implicando corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

7.25. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.25.1. Receber provisoriamente os serviços;

7.25.2. Elaborar relatórios em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;

7.25.3. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do

Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

7.25.4. Receber e acompanhar sistematicamente os serviços, evidenciando a compatibilidade dos serviços prestados, com as condições constantes do Contrato, inclusive a compatibilidade dos preços;

7.25.5. Fiscalizar a compatibilidade da prestação dos serviços com o objeto do Contrato;

7.25.6. Emitir relatórios de acompanhamento da Execução Técnica do Contrato;

Fiscalização Administrativa

7.26. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.27. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.28. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.28.1. Acompanhar a vigência contratual do instrumento, na espécie, o cumprimento das disposições constantes do ANEXO VIII-B, da IN n. 05/2017;

7.28.2. Receber e conferir a documentação exigida pelo contrato;

7.28.3. Receber e acompanhar a documentação referente aos encargos trabalhistas e previdenciários e demais obrigações contratuais com relação a cada empregado colocado à disposição para execução do Contrato;

7.28.4. Solicitar a CONTRATADA, sempre que necessário, documentação exigida nos termos contratuais;

7.28.5. Emitir relatórios de acompanhamento da Execução Administrativa do Contrato;

7.28.6. Elaborar relatórios em consonância as suas atribuições, contendo o registro, análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

Gestor do Contrato

7.29. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.29.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.29.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.29.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.29.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.29.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.29.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que

tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.29.7. enviar a documentação pertinente ao setor financeiro para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.29.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.29.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.29.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

7.29.9. Compete ao gestor do contrato realizar o recebimento definitivo dos serviços, observado o resultado das avaliações realizadas pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, bem como os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

7.29.10. Na Seção Judiciária de Rondônia, a gestão contratual será exercida pelo Diretor do Núcleo de Tecnologia da Informação ou por servidor formalmente designado.

Fiscalização Setorial

7.30. O acompanhamento setorial da execução contratual será exercido pelos responsáveis das unidades onde houver alocação de profissionais da CONTRATADA, cabendo-lhes reportar aos fiscais técnico e administrativo eventuais ocorrências relacionadas à execução dos serviços.

7.30.1. Na Seção Judiciária de Rondônia, a fiscalização setorial será exercida pelo responsável pelo unidade de suporte técnico, no caso a Sersup ou por servidor formalmente designado.

7.30.2. Nas Subseções Judiciárias, a fiscalização setorial será exercida pelos Supervisores das Seções de Suporte Administrativo e Operacional ou por servidor formalmente designado.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e no ANEXO III - INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO deste Termo de Referência, para aferição da qualidade dos serviços prestados.

8.2. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá mediante pagamento mensal de valor fixo, vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência, observados os critérios de glosa, abatimento e aplicação de sanções previstos contratualmente.

8.3. A CONTRATADA não atuará como avaliadora, auditora, certificadora, fiscalizadora ou responsável pela validação de seu próprio desempenho, limitando-se à execução dos serviços e à apresentação das evidências operacionais necessárias à apuração dos resultados.

8.4. A aferição oficial dos níveis de serviço, a aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a validação dos indicadores de desempenho e o recebimento provisório e definitivo dos serviços serão realizados exclusivamente pela CONTRATANTE, por intermédio dos fiscais e do gestor do contrato.

8.5. Os registros mantidos na solução de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) adotada pela CONTRATANTE constituirão a fonte oficial de dados para fins de fiscalização, medição dos serviços, cálculo dos indicadores, aplicação de glosas e autorização do pagamento mensal.

8.6. Os resultados apurados no IMR servirão de base para o recebimento dos serviços e para o processamento da respectiva fatura mensal, conforme critérios definidos neste Termo de Referência.

8.7. Os indicadores, metas, fórmulas de cálculo, faixas de desempenho, critérios de glosa e procedimentos de medição encontram-se detalhados no ANEXO III - INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO.

8.7.1. A medição dos indicadores será realizada com base nos registros mantidos na solução ITSM da CONTRATANTE, os quais prevalecerão para fins de aferição contratual em caso de divergência entre os registros da CONTRATADA e os registros da CONTRATANTE.

8.8. Será aplicada glosa, retenção ou ajuste no pagamento mensal, proporcional à irregularidade verificada e ao resultado obtido no IMR, sem prejuízo das sanções cabíveis,

quando constatado que a CONTRATADA:

8.8.1. Não atingimento dos valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação;

8.8.2. Não produção dos resultados ou não execução das atividades contratadas;

8.8.3. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.8.4. Deixou de utilizar os recursos humanos, materiais, ferramentas ou demais recursos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou em quantidade ou qualidade inferior à prevista contratualmente.

8.9. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.9.1. Para assegurar a adequada aferição e mensuração de todos os serviços previstos na contratação, fica instituída a Matriz de Aferição e Mensuração (ANEXO III - INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO), vinculando os grupos de serviços descritos neste Termo de Referência e no Catálogo de Serviços (Anexo IX) aos respectivos Indicadores e Níveis Mínimos de Serviço (NMS), definindo unidade de medida, fonte de dados, regras de contagem, fórmula de cálculo, metas, periodicidade de aferição, critérios de glosa e demais parâmetros de avaliação.

8.9.2. Na hipótese de divergência entre os registros apresentados pela CONTRATADA e aqueles constantes na ferramenta ITSM da CONTRATANTE, prevalecerão os registros mantidos pela CONTRATANTE para fins de medição, fiscalização e pagamento.

8.9.3. As evidências utilizadas para aferição dos indicadores deverão permanecer disponíveis para consulta pela fiscalização contratual durante toda a vigência do contrato.

Recebimento

8.10. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo

8.11. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.12. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.13. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.14. O fiscal setorial do contrato, quando designado, auxiliará o recebimento provisório sob os aspectos relacionados à execução dos serviços em sua unidade de atuação, reportando suas conclusões aos fiscais técnico e administrativo.

8.15. 8.15. Para fins de faturamento, será considerado o valor mensal do contrato, observado o resultado da aferição dos indicadores de nível de serviço, as eventuais glosas, abatimentos e sanções aplicáveis.

8.16. Ao final de cada período/evento de faturamento o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.17. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.18. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.19. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.20. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em

relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
8.21. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.21.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.21.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.21.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.21.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.21.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.22. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
8.23. Os prazos para recebimento provisório e definitivo ficarão suspensos enquanto pendente a solução, pelo CONTRATADO, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou na documentação apresentada para faturamento.
8.24. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

8.25. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente após o recebimento definitivo dos serviços, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.
8.26. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
8.27. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I. a data da emissão;
II. os dados do contrato e do órgão contratante;
III. o período respectivo de execução do contrato;
IV. o valor a pagar;
V. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.28. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.
8.29. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.29.1. A Nota Fiscal deverá ser acompanhada da documentação trabalhista, previdenciária e fundiária prevista neste Termo de Referência e na legislação aplicável,

quando exigível.

8.30. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.30.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.30.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.31. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize a situação ou apresente justificativa e defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.32. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.33. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.34. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, observadas as retenções e demais medidas legalmente cabíveis, até eventual decisão administrativa de rescisão contratual.

Prazo de pagamento

8.35. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da conclusão da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.36. No caso de atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para a ocorrência, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios calculados à taxa nominal de 6% (seis por cento) ao ano, em regime de juros simples, proporcionalmente aos dias de atraso.

8.36.1. Os encargos moratórios serão calculados de acordo com a seguinte fórmula:

EM = I × N × VP, onde:

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438 (6/100/365);

N = Números de dias entre a data limite para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor do pagamento em atraso;

EM = Encargos moratórios devidos."

Forma de pagamento

8.37. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

8.39. Quando do pagamento, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável.

8.39.1. Independentemente do percentual de tributo informado na planilha de custos e formação de preços, quando houver, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.39.2. Sobre o valor faturado serão realizados os descontos relativos ao Imposto sobre a Renda, à Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), à COFINS e à contribuição para o PIS/PASEP, na forma da legislação aplicável. Os valores das retenções deverão constar expressamente na Nota Fiscal ou Fatura, observadas as disposições da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e suas alterações.

8.40. A CONTRATADA optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá retenção dos tributos abrangidos por esse regime tributário. O pagamento, contudo, ficará condicionado à apresentação de documento oficial que comprove sua condição de optante e a manutenção do tratamento tributário favorecido.

8.41. Do valor devido serão descontadas eventuais glosas, multas, retenções e demais abatimentos previstos contratualmente.

8.41.1. Não sendo possível a compensação integral dos valores devidos na competência de faturamento correspondente, o saldo remanescente poderá ser descontado da garantia contratual, quando existente, ou das faturas subsequentes.

Cessão de crédito

8.42. A cessão de crédito decorrente do contrato será admitida, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE e observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

8.42.1. A eficácia da cessão de crédito perante a Administração fica condicionada à formalização do respectivo termo aditivo contratual.

8.42.2. Sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA (cedente) de manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, a formalização da cessão de crédito e a realização dos respectivos pagamentos ficam condicionadas à comprovação da regularidade fiscal, trabalhista e jurídica da cessionária, bem como à certificação de que esta não se encontra impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos da legislação vigente e do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020, da Advocacia Geral da União.

8.42.3. O crédito transferido à cessionária corresponderá exclusivamente aos valores efetivamente devidos pela execução do objeto contratual, permanecendo integralmente preservadas todas as prerrogativas da Administração, inclusive a aplicação de glosas, descontos, multas, compensações, retenções, pagamento em conta vinculada, verificação do fato gerador e demais mecanismos previstos no contrato e na legislação aplicável.

8.42.4. A cessão de crédito não importará em alteração da posição contratual da CONTRATADA nem em transferência da execução do objeto, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas perante a CONTRATANTE.

8.42.5. A cessão de crédito não produzirá qualquer efeito automático perante a Administração até a conclusão da análise documental e da formalização do respectivo termo aditivo.

8.42.6. O disposto nesta seção não se aplica às operações de crédito disciplinadas pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, que permanecerão regidas por seus próprios normativos.

9. CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

9.1. Para tratamento do risco de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS por parte do Contratado, será utilizada a Conta-Depósito Vinculada, conforme regras do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017, e neste instrumento.

9.2. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a realizar 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 não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

9.3. A CONTRATADA autoriza o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no anexo XII da Instrução Normativa SEGES/MP n. 5, de 2017, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da referida norma.

9.4. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017, será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

9.4.1. 13º (décimo terceiro) salário;

9.4.2. Férias e um terço constitucional de férias;

9.4.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

9.4.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

9.5. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo

XII da IN SEGES/MP n. 5/2017.
9.6. Os valores provisionados para atendimento do disposto nesta cláusula serão obtidos mediante aplicação dos percentuais previstos no Anexo XII da IN SEGES/MP nº 5/2017 sobre as parcelas da remuneração indicadas na proposta da CONTRATADA.
9.7. Os valores referentes às provisões mencionadas neste instrumento, que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa prestadora dos serviços.
9.8. Eventuais tarifas bancárias ou despesas de operacionalização da conta-depósito vinculada poderão ser debitadas dos recursos nela mantidos, na forma estabelecida no instrumento firmado com a instituição financeira.
9.9. A CONTRATADA poderá solicitar a autorização da CONTRATANTE para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos parágrafos acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.
9.10. Na situação do parágrafo anterior, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela CONTRATANTE, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Caixa Econômica Federal, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.
9.11. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.
9.12. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.
9.13. O saldo remanescente da conta-depósito vinculada será liberado à CONTRATADA após o encerramento do contrato e mediante comprovação da quitação de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e rescisórias relativas aos empregados vinculados à execução contratual.

10. REAJUSTAMENTO E DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS
10.1. É admitida a adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pelo CONTRATADO e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado no Termo de Contrato será repactuado, competindo ao CONTRATADO 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° 9.507, de 2018, e nas disposições aplicáveis da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

10.1.1.A repactuação decorrente de instrumento coletivo não poderá resultar em redução dos valores de salário-base, auxílio-alimentação ou demais benefícios abaixo dos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, prevalecendo sempre o valor mais vantajoso aos profissionais alocados.

10.2. 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 (art. 135, § 4º da Lei 14.133/202).
10.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

a) Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

b) Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

c) Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não

decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constantes do Edital.

10.4. 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.

10.5. O prazo para o CONTRATADO solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva 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.

10.6. Caso o CONTRATADO não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

10.7. 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:

a) da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

b) 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);

c) 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.

10.8. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou ao CONTRATADO 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.

10.9. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

10.10. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

10.11. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa CONTRATADA, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, 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.

10.12. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, o CONTRATADO 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 convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

10.12.1. Os custos decorrentes da mão de obra serão atualizados exclusivamente por meio de repactuação, enquanto os custos relativos a uniformes, materiais, ferramentas, equipamentos e demais insumos serão atualizados por meio de reajuste, observados os respectivos fatos geradores, interregnos mínimos e critérios de atualização previstos neste contrato.

10.12.2. A segregação entre repactuação e reajuste visa assegurar a adequada recomposição dos custos contratuais, preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e evitar a incidência simultânea dos dois institutos sobre a mesma parcela de custo.

10.13. Os custos sujeitos à variação dos preços de mercado, não vinculados à mão de obra, tais como uniformes, materiais de consumo, ferramentas, equipamentos e demais insumos previstos na Planilha de Custos e Formação de Preços, serão atualizados mediante reajuste, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

10.13.1. O reajuste dos uniformes e demais insumos será apurado mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-

lo, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

R = V (I – Iº) / Iº, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

10.13.2. O reajuste incidirá exclusivamente sobre os componentes de custo não vinculados à mão de obra, vedada sua aplicação sobre salários, encargos trabalhistas e demais parcelas sujeitas à repactuação.

10.13.3. É vedada a incidência simultânea de reajuste e repactuação sobre a mesma parcela de custo.

10.14. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o CONTRATADO obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

10.15. Nas aferições finais, o índice utilizado para a reajuste dos insumos será, obrigatoriamente, o definitivo.

10.16. Caso o índice estabelecido para o reajuste dos insumos venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

10.17. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos insumos e materiais, por meio de termo aditivo.

10.18. Independentemente do requerimento de reajuste dos custos com insumos, a CONTRATANTE verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

10.19. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

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

c) 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, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, 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.

10.20. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

10.20.1. Os efeitos financeiros decorrentes do reajuste dos insumos ficarão restritos exclusivamente aos componentes de custo não vinculados à mão de obra, incidindo apenas sobre as diferenças efetivamente apuradas.

10.21. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

10.22. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o CONTRATADO não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

10.23. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

10.24. O CONTRATADO deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis.

11.2. Constituem sanções administrativas passíveis de aplicação:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.3. A aplicação das sanções observará o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade, a razoabilidade, a motivação dos atos administrativos e os critérios previstos na Lei nº 14.133/2021.

11.4. As glosas decorrentes da aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) possuem natureza de ajuste de pagamento e não se confundem com as sanções administrativas previstas nesta cláusula.

11.5. A aplicação de glosa não impede a aplicação de sanções administrativas quando caracterizada infração contratual específica.

11.5.1. A aplicação de glosa decorrente do IMR não constitui penalidade administrativa, destinando-se exclusivamente à adequação do pagamento ao nível efetivamente alcançado na execução contratual.

11.5.2. A aplicação de sanção administrativa dependerá da caracterização de infração contratual específica e da instauração do respectivo processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.6. As multas serão aplicadas conforme a gravidade da infração e a tabela abaixo:

Grau	Percentual
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	1,0% do valor mensal do contrato

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU	OCORRÊNCIA
1	Não pagamento de salários nos prazos legais ou convencionais	7	Por dia útil, limitada a 20 dias úteis
2	Não recolhimento de FGTS	7	Por dia útil, limitada a 20 dias úteis
3	Não recolhimento das contribuições previdenciárias	7	Por dia útil, limitada a 20 dias úteis
4	Não pagamento de vale-transporte ou auxílio-alimentação previstos em norma coletiva	6	Por dia útil, limitada a 20 dias úteis
5	Descumprir a obrigação de fornecer uniformes ou identificação funcional prevista contratualmente	1	Por dia útil, limitada a 20 dias úteis
6		4	Por dia útil, limitada a 20

	Não reposição de profissional ausente nos prazos definidos contratualmente		dias úteis
7	Manutenção de profissional sem a qualificação mínima exigida	4	Por ocorrência
8	Não indicação ou substituição do preposto no prazo definido	4	Por dia útil, limitada a 20 dias úteis
9	Descumprimento dos procedimentos de segurança da informação	6	Por ocorrência
10	Descumprimento dos procedimentos de tratamento de incidentes de segurança	6	Por ocorrência
11	Descumprimento dos procedimentos de transferência de conhecimento	1	Por dia
12	Descumprimento dos procedimentos de transição contratual	1	Por dia
13	Não registro ou registro inadequado de atendimentos na ferramenta ITSM	2	Por ocorrência
14	Encerramento indevido de chamados ou manipulação indevida das métricas de atendimento	6	Por ocorrência
15	Descumprimento de determinações formais da fiscalização	3	Por ocorrência
16	Descumprimento de obrigação contratual não prevista especificamente nesta tabela	2	Por ocorrência
17	Deixar de fornecer materiais, ferramentas ou recursos necessários à execução dos serviços	4	Por dia útil, limitada a 20 dias úteis
18	Deixar de atender ou atender fora do prazo solicitação formal da CONTRATANTE	7	Por ocorrência
19	Permitir a atuação de profissional sem identificação funcional obrigatória ou em desacordo com os padrões definidos contratualmente.	1	Por empregado
20	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários.	1	Por ocorrência
21	Deixar de substituir empregado, dentro do prazo estabelecido no contrato.	3	Por ocorrência
22	Descumprir o processo de manutenção da base de conhecimento.	1	Por ocorrência

Inexecução Contratual

11.7. Caracterizada a inexecução parcial do contrato, poderá ser aplicada multa compensatória de até 5% (cinco por cento) do valor atualizado da parcela inadimplida ou do valor anual atualizado do contrato, conforme a extensão do inadimplemento, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

11.8. Caracterizada a inexecução total do contrato, poderá ser aplicada multa compensatória de até 10% (dez por cento) do valor anual atualizado do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação aplicável.

11.9. A interrupção injustificada dos serviços, total ou parcial, poderá caracterizar inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas neste Termo de Referência e na Lei nº 14.133/2021.

Infrações Graves

11.10. Constituem faltas graves, sem prejuízo de outras hipóteses previstas em lei ou no contrato:

I - o não pagamento de salários aos empregados vinculados à execução contratual;

II - o não recolhimento do FGTS;
III - o não recolhimento das contribuições previdenciárias;
IV - a utilização de profissionais sem as qualificações mínimas exigidas para a execução dos serviços;
V - o descumprimento das obrigações relativas à segurança da informação;
VI - a omissão ou atraso injustificado na comunicação de incidentes de segurança da informação ou de proteção de dados pessoais;
VII - a manipulação indevida de indicadores de desempenho, registros de chamados, métricas de atendimento ou quaisquer informações utilizadas para medição dos serviços;
VIII - a violação das obrigações de confidencialidade, sigilo institucional ou proteção de dados pessoais.

11.11. A reincidência em faltas graves poderá ensejar a extinção unilateral do contrato, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

Aplicação e Cobrança das Multas

11.12. As multas aplicadas poderão ser:
I - descontadas dos pagamentos devidos à CONTRATADA;
II - descontadas da garantia contratual;
III - cobradas administrativamente;
IV - cobradas judicialmente.

11.13. Caso não existam créditos suficientes em favor da CONTRATADA, esta deverá recolher o valor da multa no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de recebimento da notificação.

11.14. A aplicação de multa não afasta o dever de reparação integral dos danos eventualmente causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

Circunstâncias Atenuantes

11.15. Na aplicação das sanções poderão ser consideradas circunstâncias atenuantes devidamente comprovadas pela CONTRATADA, especialmente a ocorrência de fato superveniente, excepcional, imprevisível ou de força maior que tenha impedido o cumprimento da obrigação.

11.16. Os pedidos de prorrogação de prazo deverão ser formalizados antes do vencimento da obrigação contratual e acompanhados da documentação comprobatória pertinente, ficando sua aceitação sujeita à avaliação da CONTRATANTE.

Registro das Penalidades

11.17. As penalidades aplicadas serão registradas nos sistemas oficiais de cadastro e controle mantidos pela Administração Pública Federal, inclusive SICAF, CEIS e CNEP, quando cabível, nos termos da legislação vigente.

11.18. A imposição de penalidades não exime a CONTRATADA do cumprimento integral das obrigações contratuais assumidas.

11.19. Nos termos do art. 19, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, será aplicada retenção ou glosa proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a CONTRATADA

Infração Administrativa

11.20. Comete infração administrativa, nos termos dos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, o CONTRATADO que:
a) der causa à inexecução parcial do contrato;
b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
c) der causa à inexecução total do contrato;
d) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
e) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
f) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante o certame ou a execução do contrato;
g) praticar ato fraudulento no certame ou na execução do contrato;

h) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

i) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.21. Serão aplicadas ao CONTRATADO que incorrer nas infrações descritas no item 11.20 as seguintes sanções:

11.21.1. Advertência, quando o CONTRATADO der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, nos termos do art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

11.21.2. Impedimento de licitar e contratar, quando caracterizadas as hipóteses previstas nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, observados os critérios de dosimetria aplicáveis e o devido processo administrativo.

11.21.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, quando caracterizadas as hipóteses previstas nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, observados os critérios de dosimetria aplicáveis e o devido processo administrativo.

11.21.4. Multa, nas modalidades moratória e compensatória, conforme disposto nos subitens seguintes.

11.21.4.1. Multa moratória de 0,15% (quinze centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, para a hipótese prevista na alínea "e" do item 11.20, limitada a 6,75% (seis inteiros e setenta e cinco centésimos por cento), correspondente a 45 (quarenta e cinco) dias de atraso.

11.21.4.2. Multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, limitada a 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, complementação, renovação ou reposição da garantia contratual.

11.21.4.3. O atraso superior a 45 (quarenta e cinco) dias na apresentação, complementação, renovação ou reposição da garantia poderá ensejar a extinção do contrato, nos termos do art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

11.21.4.4. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação para as infrações previstas nas alíneas "f" a "i" do item 11.20.

11.21.4.5. Multa compensatória de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor atualizado do contrato para a hipótese de inexecução total prevista na alínea "c" do item 11.20.

11.21.4.6. Multa compensatória de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação para a hipótese prevista na alínea "b" do item 11.20.

11.21.4.7. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação para a hipótese prevista na alínea "e" do item 11.20, quando a gravidade da conduta justificar sua aplicação em substituição à multa moratória.

11.21.4.8. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação para a hipótese prevista na alínea "a" do item 11.20.

11.21.4.9. A aplicação da multa moratória não impedirá sua conversão em multa compensatória, nem a aplicação cumulativa das demais sanções cabíveis, inclusive a extinção contratual, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

11.22. As sanções previstas nesta cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

11.22.1. A aplicação de uma sanção não exclui a possibilidade de aplicação de outras legalmente cabíveis, quando caracterizadas infrações distintas.

11.23. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração.

11.24. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.25. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.25.1. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.26. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, e será instruído, conforme prevê a Portaria PRESI 380/2025, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da

Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.26.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.26.2. Os endereços eletrônicos informados na proposta comercial e aqueles cadastrados no SICAF serão considerados válidos para fins de comunicação processual, não cabendo alegação de desconhecimento das mensagens regularmente encaminhadas.

11.27. Na aplicação das sanções serão considerados, além das disposições da Portaria PRESI 380/2025 e do art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021: :

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante; e

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.28. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observando–se que a instauração e julgamento competem à autoridade máxima nas seções judiciárias ou neste Tribunal, conforme o caso.

11.29. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

11.30. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

11.30.1. As sanções aplicadas serão registradas nos sistemas oficiais cabíveis, inclusive SICAF, CEIS e CNEP, observado o disposto na legislação vigente.

11.31. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.32. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

12.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento licitatório, na modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, adotando-se o critério de julgamento pelo menor preço global, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

12.1.1. Na elaboração da proposta deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, despesas operacionais, materiais, ferramentas, equipamentos, seguros, lucro e demais custos necessários ao pleno cumprimento das obrigações contratuais.

12.1.2. A proposta deverá conter, no mínimo, a razão social, endereço, telefone, endereço eletrônico (e-mail), número de inscrição no CNPJ, dados bancários, prazo de validade da proposta e demais informações exigidas no Edital.

12.1.3. O prazo de validade da proposta será de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação, sendo considerado esse prazo na hipótese de omissão do licitante.

12.1.4. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem salário-base e auxílio alimentação em valores inferiores aos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência e na Planilha de Custos e Formação de Preços de referência.

Regime de execução:

12.2. O regime de execução contratual será o de empreitada por preço global, com remuneração mensal vinculada ao atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e aferidos por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

12.2.1. A adoção do regime de empreitada por preço global justifica-se pela natureza integrada, contínua e interdependente dos serviços de Central de Serviços, suporte técnico remoto, suporte técnico presencial e suporte especializado, cujo desempenho deve ser avaliado de forma conjunta e orientada a resultados.

12.2.2. O parcelamento do objeto mostra-se tecnicamente inadequado, pois a segregação das atividades comprometeria a gestão integrada dos serviços, a uniformidade dos procedimentos operacionais, a transferência de conhecimento, a rastreabilidade das demandas, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço e a responsabilidade pela execução contratual.

12.2.3. A contratação de um único prestador visa assegurar a continuidade dos serviços, a padronização dos processos de atendimento, a eficiência operacional, a adequada gestão dos recursos técnicos e humanos empregados e a manutenção dos níveis de disponibilidade e qualidade exigidos para os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Seção Judiciária de Rondônia e Subseções.

Exigências de habilitação

12.3. Para fins de habilitação, o licitante deverá comprovar o atendimento dos requisitos de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista, econômico-financeira e técnico-operacional, nos termos da Lei nº 14.133/2021, deste Termo de Referência e do Edital.

12.3.1. A documentação comprobatória deverá ser apresentada na forma e nos prazos estabelecidos no instrumento convocatório.

12.3.2. A comprovação dos requisitos de habilitação poderá ser realizada por meio do SICAF e, complementarmente, mediante apresentação da documentação exigida no Edital, quando aplicável.

Habilitação jurídica

12.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

12.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI), cuja aceitação ficará condicionada à verificação de sua autenticidade no Portal do Empreendedor.

12.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal (SLU) ou outras sociedades empresárias: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

12.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede.

12.8. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

12.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da respectiva sociedade no registro competente, com averbação no registro onde se encontra inscrita a matriz.

12.10. Consórcio de empresas, quando admitido pelo Edital: contrato de consórcio ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com indicação da empresa líder responsável por sua representação perante a Administração, nos termos do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

12.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações contratuais ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista:
12.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).
12.13. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos tributos federais e à Dívida Ativa da União por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.
12.14. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).
12.15. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), ou certidão positiva com efeito de negativa, nos termos da legislação aplicável.
12.16. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, distrital ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
12.17. Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual, Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
12.18. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outro documento equivalente, na forma da legislação aplicável.

Qualificação Econômico-Financeira
12.19. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;
12.20. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
12.21. Balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

12.22. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo** de **10%** do **valor total estimado da contratação para o período de doze meses,** por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;
12.23. Os índices econômicos serão apurados com base nas demonstrações contábeis apresentadas, observadas as disposições deste Termo de Referência e da legislação aplicável.
12.24. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
12.25. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped;

12.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste Termo de Referência deverá ser comprovado mediante memória de cálculo e declaração assinada por profissional legalmente habilitado da área contábil, quando não for possível sua verificação direta a partir das demonstrações contábeis apresentadas.
12.27. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
12.28. O licitante deverá apresentar declaração, conforme modelo constante do ANEXO X – Relação dos Compromissos Assumidos, demonstrando que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data da apresentação da proposta não é superior ao seu patrimônio líquido.

12.28.1 a declaração deverá ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

12.28.2 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 justificativas.

12.29. A exigência de qualificação econômico-financeira justifica-se em razão da natureza crítica e contínua dos serviços objeto da contratação, que envolvem a sustentação da infraestrutura de TIC, o suporte aos usuários e a manutenção da disponibilidade dos serviços tecnológicos da Seção Judiciária de Rondônia. A contratação de empresa sem capacidade econômico-financeira compatível com o porte da contratação pode comprometer a execução contratual, especialmente no que se refere à gestão da mão de obra, ao cumprimento das obrigações trabalhistas e à continuidade dos serviços essenciais prestados à Administração.

Qualificação Técnica:
12.30. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições necessárias para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

12.30.1. A declaração prevista no item anterior poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo representante legal ou responsável técnico do licitante, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços a serem executados.

12.31. Em observância ao Acórdão TCU nº 1.207/2024-Plenário, os licitantes deverão apresentar as seguintes declarações:

12.31.1 Declaração do enquadramento sindical da empresa, contendo:

12.31.1.1 a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

12.31.2. apresentação da cópia da carta ou registro sindical do sindicato a qual se declara estar enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial;

12.31.3. será de responsabilidade da empresa licitante nas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando a contratada às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei 14.133/2021;

12.31.4. a responsabilidade exclusiva da empresa contratada pelo cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e pelo eventual ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda por intercorrências na execução dos serviços contratados, resultante da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado;

12.31.5. a aderência à convenção coletiva do trabalho à qual a proposta da empresa esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de custos e formação de preços do contrato, em observância ao disposto no inc. II do art. 135 da Lei 14.133/2021;

12.31.6. constitui motivo para extinção do contrato, nos termos do art. 137, inc. I, da Lei 14.133/2021, com a consequente realização de novo processo licitatório, a situação que se impõe à contratada a alteração da convenção coletiva de trabalho em que se baseia a

planilha de custos e formação de preços, em razão de erro ou fraude no enquadramento sindical de que resulta a necessidade de repactuação ou imposição de ônus financeiro para a Administração Pública, em cumprimento de decisão judicial.

12.32. A licitante deverá comprovar aptidão para a prestação de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, em características, quantidades e complexidade tecnológica e operacional, mediante apresentação de atestado(s) ou certidão(ões) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

12.33. Para fins de habilitação a LICITANTE deverá apresentar pelo menos um:

12.33.1. A licitante deverá apresentar, no mínimo, 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, contemplando volume mínimo de 3.017 (três mil e dezessete) solicitações atendidas em período de 12 (doze) meses.

12.33.2. Para a comprovação das quantidades exigidas no item 12.33.1 será aceito o somatório de atestados, desde que executados no período de 12 (doze) meses

12.33.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

12.33.4. 12.36.4. A CONTRATANTE poderá promover diligências para verificar a veracidade e legitimidade dos atestados apresentados, podendo solicitar documentos complementares, inclusive contratos, ordens de serviço, relatórios, declarações do contratante e demais evidências consideradas necessárias.

12.33.5. A exigência de qualificação técnica prevista neste item justifica-se pela criticidade dos serviços de suporte e sustentação da infraestrutura de TIC da Seção Judiciária de Rondônia, sendo necessária a comprovação de experiência anterior compatível com o porte e a complexidade da contratação.

12.33.5.1. O quantitativo exigido corresponde a aproximadamente 50% do volume estimado de atendimentos previsto para a contratação, observando os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e competitividade, em conformidade com o art. 67 da Lei nº 14.133/2021 e com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União.

QUANTIDADE MÍNIMA EXIGIDA PARA COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA			
ITEM	**OBJETO**	**QUANTIDADE SOLICITADA PARA ATESTADO (~50%, CONSIDERANDO 12 MESES)**	**QUANTIDADE ANUAL DO TERMO DE REFERÊNCIA**
4.18.1.1	Atendimentos telefônico, remoto e presencial	3.017	6.034

12.33.6. Serão considerados compatíveis os atestados que comprovem a execução de serviços de Central de Serviços (Service Desk), suporte técnico remoto, suporte técnico presencial, atendimento a usuários de TIC, operação de ferramenta ITSM ou serviços equivalentes de suporte e sustentação de ambiente computacional.

Disposições gerais sobre habilitação

12.34. Quando admitida a participação de empresa estrangeira que não funcione no País, os requisitos de habilitação serão atendidos mediante a apresentação de documentos equivalentes aos exigidos para as empresas nacionais, inicialmente apresentados em tradução livre.

12.35. Na hipótese de o fornecedor vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, os documentos exigidos para fins de habilitação deverão, por ocasião da assinatura do contrato ou da aceitação do instrumento equivalente, ser traduzidos por tradutor público

juramentado e apostilados nos termos da Convenção sobre a Eliminação da Exigência de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros (Convenção da Apostila da Haia), promulgada pelo Decreto nº 8.660/2016.
12.36. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ ou CPF distintos, salvo nos casos legalmente permitidos.
12.37. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz. Se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, comprovadamente sejam emitidos apenas em nome da matriz, bem como os atestados de capacidade técnica, quando admitidos pela legislação e pela jurisprudência aplicáveis.
12.38. Serão aceitos documentos emitidos em nome da matriz e da filial relativamente às certidões de regularidade fiscal e trabalhista, quando comprovada a centralização do recolhimento dos tributos ou contribuições correspondentes, na forma da legislação vigente.

Participação de Cooperativas
12.39. Será vedada a participação de cooperativas de trabalho na presente licitação.
12.40. A vedação justifica-se em razão das características do objeto contratado, que envolve a disponibilização contínua de profissionais para execução de atividades com dedicação exclusiva de mão de obra, sujeitas a requisitos de pessoalidade, habitualidade, controle de jornada, alocação em postos de trabalho definidos, supervisão operacional e integração à rotina dos serviços da CONTRATANTE.
12.41. Nessas condições, a execução contratual mostra-se incompatível com o regime jurídico das cooperativas de trabalho, nos termos da Súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União e do entendimento consolidado no Acórdão nº 1.789/2012-Plenário do TCU, segundo os quais é vedada a participação de cooperativas em licitações quando, pela natureza do serviço ou pela forma como é executado, houver necessidade de subordinação jurídica, pessoalidade e habitualidade entre os trabalhadores e a contratada.

13. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
13.1.O valor estimado global da contratação, correspondente ao valor máximo aceitável para a futura contratação, é de **R$ 3.921.431,51** (três milhões, novecentos e vinte e um mil quatrocentos e trinta e um reais e cinquenta e um centavos), para o período de 60 (sessenta) meses, conforme detalhamento constante na Planilha de Custos e formação de Preços, anexo II do Edital.
13.2. A estimativa foi elaborada por meio de composição analítica de custos, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria profissional aplicável (25430272), Registro MTE nº RO000003/2025, considerando salários, encargos trabalhistas, previdenciários e fundiários, benefícios obrigatórios, provisões, tributos, custos indiretos, lucro e demais despesas necessárias à execução contratual, conforme demonstrado nas planilhas de formação de preços constantes dos autos .

Perfil	CBO	Salário Base CCT (R$)	Custo Mensal Total (R$)
Técnico de Suporte - Porto Velho	3172-10	3.825,17	9.645,02
Técnico de Suporte - Ji-Paraná	3172-10	3.825,17	9.821,68
Técnico de Suporte - Vilhena	3172-10	3.825,17	9.821,68
Supervisor Técnico	1425-30	6.863,36	16.155,03

13.3. O valor estimado da contratação não possui caráter sigiloso, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, observadas as dotações orçamentárias próprias da Justiça Federal de Primeiro Grau em Rondônia.

14.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária:

I) Gestão/Unidade: 090025/0001

II) Fonte de Recursos: 1000000000

III) Programa de Trabalho: 168312

IV) Elemento de Despesa: 339039

V) Plano Interno: a definir

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. DOS ANEXOS

15.1. ANEXO I - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
15.2. ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS
15.3. ANEXO III - INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO
15.4. ANEXO IV - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS
15.5. ANEXO V - AMBIENTE TECNOLÓGICO
15.6. ANEXO VI - COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E CIÊNCIA DE INFORMAÇÕES
15.7. ANEXO VII - ESTIMATIVA DA DEMANDA
15.8. ANEXO VIII - MODELO DE PROPOSTA e PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA
15.9. ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS
15.10. ANEXO X - RELAÇÃO DOS COMPROMISSOS ASSUMIDOS
15.11. ANEXO XI - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA
15.12. ANEXO XII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA
15.13. ANEXO XIII - DESCRIÇÃO DOS UNIFORMES E MODO DE FORNECIMENTO

16. Disposições finais

16.1. As informações constantes deste Termo de Referência não possuem caráter sigiloso, nos termos da legislação vigente.
16.2. Integram este Termo de Referência, para todos os fins, os anexos e documentos nele referenciados.
16.3. Os casos omissos serão dirimidos pela CONTRATANTE, observada a legislação aplicável e os princípios que regem as contratações públicas.

Cronograma Físico Financeiro

Evento	***Prazo Estimado***	***Valor do Evento***
Assunção dos Serviços	*Até 30 dias após assinatura do contrato*	*Sem custo**
Início da Operação	*1º mês após OS*	*Custo mensal*
Meses 2 a 60	*Mensal*	*Custo mensal*

Transição Contratual	*Últimos 30 dias da vigência*	*Custo mensal*

(*) Observação: O período de assunção dos serviços não será remunerado, constituindo obrigação da CONTRATADA necessária ao início da execução contratual.

Integrante Requisitante *Alex Sandro Almeida Mattos Técnico Judiciário matrícula RO380271*	***Integrante Técnico*** *Nilson Carlos de Amorim Técnico Judiciário matrícula RO5903*	***Integrante Administrativo*** *Luciano Alves de Souza Técnico Judiciário matrícula RO380366*

Aprovo o presente Termo de Referência,

Autoridade Competente

_____

Alex Sandro Almeida Mattos
Diretor do Núcleo de Tecnologia da Informação
matrícula RO380271

ANEXO I - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Aspectos formais da execução na forma dos serviços

1.1. Os serviços objeto da contratação compreendem a operação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários internos e externos, suporte técnico especializado, manutenção da Base de Conhecimento, apoio operacional e suporte aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE.

1.1.1. Compete ao CONTRATANTE a gestão e fiscalização contratual, bem como o acompanhamento dos resultados pactuados e o ateste da conformidade dos serviços prestados.

1.2. A prestação dos serviços será orientada a resultados e aferida mensalmente por meio dos Indicadores de Níveis de Serviço e do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), definidos neste Termo de Referência.

1.2.1. A CONTRATADA poderá adotar ferramentas, processos, metodologias, automações ou outros mecanismos que promovam ganhos de produtividade, qualidade ou eficiência operacional, desde que previamente autorizados pelo CONTRATANTE, sem ônus adicional para a Administração.

1.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe em quantidade suficiente para assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, observados os perfis e quantitativos mínimos previstos para a contratação.

1.3.1. A definição das escalas de trabalho, distribuição das atividades, substituições, cobertura de ausências e organização da equipe constitui responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, desde que sejam assegurados os níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.

1.3.2. A CONTRATADA deverá assegurar a prestação contínua dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, observando os horários e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3.2.1. O atendimento ordinário ocorrerá de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

1.3.2.2. O atendimento ordinário aos sábados ocorrerá das 08h às 12h.
1.3.2.3. Os serviços deverão ser mantidos inclusive durante o período de recesso forense, podendo a CONTRATADA adotar escala de férias ou afastamentos programados, desde que sejam preservados os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

1.3.2.3.1. As férias dos profissionais alocados deverão ser planejadas, preferencialmente, para coincidir com o período de recesso forense da Justiça Federal, podendo ser usufruídas por até 20 (vinte) dias consecutivos nesse período.

1.3.2.3.2. O saldo remanescente de férias poderá ser usufruído em outros períodos do ano, conforme escala de férias elaborada pela CONTRATADA e previamente submetida à aprovação da fiscalização contratual da CONTRATANTE.

1.3.2.3.3. As ausências decorrentes de férias programadas não ensejarão, obrigatoriamente, a substituição temporária dos profissionais afastados, competindo à CONTRATADA organizar sua força de trabalho de modo a assegurar a continuidade dos serviços e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

1.3.2.3.4. Para fins de cobertura de férias, afastamentos programados ou situações excepcionais, a CONTRATADA poderá realizar deslocamentos temporários de profissionais entre as unidades da CONTRATANTE, inclusive entre Porto Velho, Ji-Paraná e Vilhena, mediante comunicação prévia à fiscalização contratual.

1.3.2.3.5. As despesas com alimentação e pernoite decorrentes desses deslocamentos serão cobertas pelas diárias previstas na Planilha de Custos e Formação de Preços, observado o limite estimado de 20 (vinte) diárias anuais e os valores estabelecidos na Convenção Coletiva de Trabalho aplicável.

1.3.2.3.5.1. A quantidade estimada de diárias foi definida com base na ocorrência esporádica de deslocamentos nas contratações anteriores, possuindo caráter meramente referencial, sem garantia de demanda mínima ou máxima. As diárias poderão ser utilizadas, além da cobertura de férias e afastamentos, para eventos itinerantes e demais atividades institucionais realizadas em outros municípios, mediante solicitação ou autorização prévia da CONTRATANTE.

1.3.2.3.6. As despesas com transporte do profissional deslocado serão reembolsadas pela CONTRATANTE, mediante solicitação formal da CONTRATADA, instruída com os documentos comprobatórios do deslocamento (bilhetes, comprovantes de passagem ou outros documentos idôneos), limitado ao meio de transporte de menor custo compatível com a necessidade do serviço.

1.3.2.3.7. O reembolso previsto no item anterior não abrange hospedagem, alimentação ou outras despesas já contempladas nas diárias, sendo vedada a cobrança em duplicidade.

1.3.2.3.8. O reembolso de transporte e o pagamento de diárias dependerão da efetiva realização do deslocamento e do seu registro junto à fiscalização contratual

1.3.2.3.9. Eventuais deslocamentos de profissionais entre unidades não afastam a obrigação da CONTRATADA de manter a capacidade operacional necessária ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores de desempenho estabelecidos no contrato.

1.3.2.4. O horário de prestação dos serviços poderá ser alterado em razão de modificação do horário de funcionamento da CONTRATANTE, observado o limite máximo de 40 (quarenta) horas semanais por profissional e mantida a continuidade dos serviços.
1.3.2.5. O local principal de prestação dos serviços será a Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) da CONTRATANTE, sem prejuízo da execução remota, do atendimento presencial aos usuários e dos deslocamentos necessários à adequada execução contratual.
1.3.2.6. Para fins de apuração dos Indicadores de Níveis de Serviço, a contagem dos

prazos referentes aos chamados terá início às 08h00min.

1.3.2.7. Mediante solicitação do CONTRATANTE, poderão ser demandados atendimentos extraordinários fora do horário ordinário de funcionamento, em dias úteis, sábados, domingos, feriados ou durante eventos institucionais, observadas as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

1.3.2.7.1. Os atendimentos extraordinários possuem ocorrência estimada de até 5 (cinco) eventos por ano.

1.3.3. Não haverá pessoalidade na prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA definir os profissionais responsáveis pela execução das atividades, observadas as qualificações mínimas exigidas neste Termo de Referência.

1.3.4. O CONTRATANTE exigirá apenas a quantidade mínima de profissionais necessária ao atendimento dos níveis mínimos de serviço definidos contratualmente.

1.3.5. Os salários e benefícios dos profissionais alocados deverão observar a legislação trabalhista aplicável, os instrumentos coletivos vigentes da categoria profissional correspondente e os valores mínimos estabelecidos neste Termo de Referência e na Planilha de Custos e Formação de Preços de referência.

1.3.5.1. Os valores de salário-base e de auxílio alimentação considerados na proposta não poderão ser inferiores aos mínimos definidos neste Termo de Referência e na Planilha de Custos e Formação de Preços, observada, quando aplicável, a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria profissional para para os demais itens.

1.3.5.2. Caso a Convenção Coletiva de Trabalho adotada pela CONTRATADA estabeleça valores superiores aos mínimos definidos neste Termo de Referência, deverão prevalecer os valores mais vantajosos aos trabalhadores.

1.3.5.3. A adoção de convenção coletiva vinculada à atividade preponderante da CONTRATADA, ou de qualquer outro instrumento coletivo aplicável, não autoriza a utilização de salários-base, auxílio-alimentação ou demais benefícios em valores inferiores aos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3.5.4. Os valores mínimos previstos neste Termo de Referência foram considerados para fins de estimativa da contratação e constituem requisitos mínimos de aceitabilidade das propostas, visando assegurar a exequibilidade contratual, a continuidade dos serviços, a retenção dos profissionais e a adequada prestação dos serviços contratados.

1.3.5.5 O salário não poderá ser inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT) indicada pela CONTRATADA.

1.3.5.6. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

1.3.5.7. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento do FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão comunicar o fato aos órgãos competentes para adoção das providências cabíveis

1.3.5.8. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

1.3.6. O controle de frequência, jornada, escalas, banco de horas, substituições e demais aspectos relacionados à gestão de pessoal competem exclusivamente à CONTRATADA.

1.3.7. O CONTRATANTE não realizará controle direto da jornada dos profissionais da CONTRATADA, sem prejuízo da fiscalização da correta execução contratual.

1.4. Não haverá qualquer vínculo empregatício ou relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores ou magistrados do CONTRATANTE.

1.4.1. As solicitações relacionadas à execução dos serviços deverão ser direcionadas, preferencialmente, ao preposto ou supervisor técnico da CONTRATADA, ou ainda registradas na ferramenta de gerenciamento de serviços adotada pela CONTRATANTE.

1.4.2. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA;

1.5. Os serviços deverão observar os padrões de qualidade, segurança da informação, governança e gestão de serviços de TIC estabelecidos pelo CONTRATANTE, bem como as melhores práticas de mercado

1.6. Toda solicitação de serviço deverá ser registrada em solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), da CONTRATANTE, observando-se os fluxos, procedimentos e regras definidos pelo CONTRATANTE.

1.6.1. As demandas classificadas como críticas, prioritárias ou relacionadas à indisponibilidade de serviços essenciais deverão receber tratamento prioritário e início imediato de atendimento, observados os níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

1.7. A CONTRATADA deverá manter atualizada a documentação dos serviços prestados e elaborar relatórios gerenciais destinados ao acompanhamento da execução contratual.

1.8. A CONTRATADA deverá documentar, manter e aperfeiçoar os processos relacionados aos serviços contratados, incluindo fluxos operacionais, procedimentos técnicos, base de conhecimento e demais artefatos necessários à adequada execução contratual.

1.8.1. Os trabalhos de melhoria contínua deverão buscar:

I - aumentar a satisfação dos usuários;

II - reduzir os tempos de atendimento e solução;

III - ampliar a resolutividade dos atendimentos;

IV - reduzir a reincidência de chamados;

V - aumentar a eficiência operacional dos serviços.

1.8.2. A CONTRATADA poderá apresentar propostas de melhoria a qualquer tempo durante a vigência contratual.

1.8.3. A implementação das melhorias propostas dependerá de aprovação prévia do CONTRATANTE.

1.9. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

I - relatório gerencial dos serviços executados;

II - relatório consolidado de reclamações, sugestões, elogios e oportunidades de melhoria identificadas;

III - relatório dos Indicadores de Níveis de Serviço extraídos da ferramenta ITSM;

IV - demais informações solicitadas pela fiscalização contratual.

1.9.1. O formato, conteúdo, periodicidade e nível de detalhamento dos relatórios poderão ser ajustados em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sempre que necessário à adequada gestão e fiscalização contratual.

1.10. Mediante solicitação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar o mapeamento, revisão e atualização dos processos e fluxos relacionados aos serviços contratados.

1.11. Todos os documentos, informações, bases de conhecimento, procedimentos, relatórios, scripts, artefatos, manuais, fluxos, configurações e demais produtos elaborados ou atualizados em decorrência da execução contratual constituirão propriedade exclusiva do CONTRATANTE.

1.12. Encerrada a vigência contratual, a CONTRATADA deverá devolver ou eliminar, conforme orientação do CONTRATANTE, quaisquer cópias físicas ou digitais de informações, documentos ou artefatos obtidos ou produzidos durante a execução do contrato.

1.13. A prestação dos serviços deverá observar, no mínimo, o seguinte modelo operacional:

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
Atendimento remoto a usuários internos e externos	Atendimento presencial a usuários internos	Base de Conhecimento
Supervisão dos Serviços de Central de Serviços de TI		

1.14. A CONTRATADA poderá propor ajustes no modelo operacional descrito neste Anexo, desde que demonstrados ganhos de eficiência, qualidade ou produtividade, ficando sua implementação condicionada à aprovação prévia do CONTRATANTE.

1.15. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços ou em razão da dispensa de empregado vinculado à execução contratual, a CONTRATADA deverá entregar no prazo de 10 (dez) dias úteis a seguinte documentação pertinente a cada trabalhador:

1.15.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço (TRCT), devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

1.15.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

1.15.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado.

1.16. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE.
1.17. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato;
1.18. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.
1.19. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias;
1.20. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Descrição dos Serviços

1.1. Os serviços objeto da contratação compreendem a operação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários internos e externos, manutenção da Base de Conhecimento, apoio operacional e suporte aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE.

1.1.1. A execução contratual será realizada mediante disponibilização dos quantitativos mínimos de profissionais previstos neste Termo de Referência, combinada com a aferição dos resultados por meio dos Indicadores de Níveis de Serviço e do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

1.1.2. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá por valor mensal fixo, observados os quantitativos mínimos de profissionais exigidos para a execução dos serviços e os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

1.1.3. O cumprimento dos níveis mínimos de serviço será aferido por meio dos indicadores definidos neste Termo de Referência, podendo resultar na aplicação de glosas ou demais medidas previstas contratualmente quando constatado desempenho inferior ao exigido.

1.2. A Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) será organizada e gerida pela CONTRATADA, observados os quantitativos mínimos de profissionais, os perfis técnicos exigidos, os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e os níveis mínimos de serviço contratados.
1.3. A CSTI prestará atendimento aos magistrados, servidores, estagiários, colaboradores, terceirizados e demais usuários autorizados da Seção Judiciária do Estado de Rondônia, compreendendo a sede em Porto Velho e as Subseções Judiciárias.
1.4. Os serviços serão prestados nas unidades da Justiça Federal em Rondônia e em quaisquer outros locais onde a CONTRATANTE realize atividades institucionais, inclusive de caráter temporário, itinerante ou extraordinário.
1.5. O acesso remoto ao ambiente computacional da CONTRATANTE somente poderá ocorrer mediante autorização prévia e observância dos controles de segurança da informação definidos pela CONTRATANTE.
1.6. A prestação dos serviços poderá ocorrer:

I - presencialmente nas dependências da CONTRATANTE;
II - remotamente, mediante utilização de ferramentas autorizadas;
III - em locais externos previamente autorizados pela CONTRATANTE;

IV - excepcionalmente, em locais previamente indicados pela CONTRATANTE, quando a natureza do serviço assim exigir.

1.7. O transporte entre unidades da CONTRATANTE, quando necessário à execução dos serviços, será disponibilizado pela CONTRATANTE, mediante solicitação prévia da CONTRATADA e observada a disponibilidade institucional.

1.8. Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão atuar presencialmente nas unidades da CONTRATANTE, observados os quantitativos mínimos previstos neste Termo de Referência, nos seguintes locais:

1.8.1. Porto Velho: Justiça Federal de Rondônia: Av. Presidente Dutra, 2203 - Centro, CEP: 76805-902, Porto Velho (RO), telefone: (69) 2181-5705.

1.8.2. Ji-Paraná (RO): Subseção Judiciária de Ji-Paraná: Rua Raimundo Alves de Abreu, 925, Bairro Centro, CEP: 76900-038, Ji-Paraná (RO), telefone: (69) 2181-5993.

1.8.3. Vilhena (RO): Subseção Judiciária de Vilhena: Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, 1196, Bairro Centro, CEP: 76987-174, Vilhena (RO), telefone: (69) 2181-5980.

1.8.4. Os quantitativos mínimos de profissionais previstos neste Termo de Referência constituem requisito mínimo para a execução contratual, não afastando a responsabilidade da CONTRATADA de adotar as medidas operacionais necessárias ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

1.9. A CSTI deverá atuar como ponto único de contato para os serviços de TIC abrangidos pelo contrato, observados os quantitativos mínimos de profissionais alocados e os níveis mínimos de serviço definidos contratualmente.

1.10. Compete à CSTI:

I - receber, registrar, classificar, priorizar, processar, acompanhar e encerrar solicitações de serviços de TIC;

II - atender usuários por meio dos canais disponibilizados pela CONTRATANTE;

III - prestar suporte remoto e presencial;

IV - realizar atendimento de primeiro e segundo níveis;

V - realizar atendimento técnico especializado;

VI - manter atualizada a Base de Conhecimento;

VII - acompanhar solicitações até sua conclusão;

VIII - manter os usuários informados sobre o andamento dos atendimentos;

IX - executar procedimentos padronizados de atendimento;

X - produzir documentação técnica e operacional;

XI - executar atividades relacionadas ao catálogo de serviços de TIC da CONTRATANTE;

XII - apoiar eventos institucionais e atividades judiciais e administrativas;

XIII - apoiar sessões judiciais, audiências, videoconferências, sessões administrativas, eventos institucionais, correições e demais atividades que demandem suporte de TIC;

XIV - prestar apoio técnico às atividades extraordinárias, itinerantes ou temporárias da CONTRATANTE;

1.11. Constituem atividades mínimas da CSTI:

I - diagnóstico e solução de incidentes;

II - atendimento de requisições de serviço;

III - configuração, instalação e atualização de softwares;

IV - configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho;

V - suporte a impressoras e periféricos;

VI - apoio à videoconferência e ferramentas colaborativas;

VII - ativação e desativação de pontos de rede;

VIII - instalação e certificação de cabeamento estruturado;

IX - aplicação de imagens padronizadas de sistemas operacionais;

X - suporte aos serviços de diretório e autenticação;

XI - controle de chamados junto a fornecedores;

XII - elaboração de manuais, procedimentos e roteiros técnicos;

XIII - gestão da Base de Conhecimento;

XIV - apoio na especificação técnica de equipamentos, softwares e soluções de TIC;

XV - execução das atividades constantes no Catálogo de Serviços de TIC;

XVI - controle e acompanhamento de chamados de garantia e suporte junto a fornecedores;

XVII - elaboração e manutenção de inventário técnico relacionado aos serviços prestados.

1.12. A CONTRATADA deverá manter Base de Conhecimento atualizada contemplando:

I - procedimentos operacionais;

II - roteiros de atendimento;

III - soluções de incidentes;

IV - artigos técnicos;

V - manuais de utilização;

VI - procedimentos de instalação e configuração;

VII - catalogação das soluções adotadas;

VIII - demais informações necessárias à prestação dos serviços.

1.12.1. A Base de Conhecimento será de propriedade da CONTRATANTE.

1.12.2. A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA a ferramenta corporativa utilizada para gestão da Base de Conhecimento e dos serviços de TIC.

1.13. Todas as solicitações deverão ser registradas na ferramenta ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE.

1.13.1. Os registros deverão conter informações suficientes para permitir a rastreabilidade dos atendimentos, das ações executadas e das soluções implementadas.

1.13.2. Os procedimentos adotados deverão ser registrados de forma clara, objetiva e auditável.

1.14. Quanto aos recursos operacionais:

1.14.1. A CONTRATADA fornecerá todos os insumos, ferramentas, equipamentos e demais recursos previstos em sua proposta e na planilha de formação de preços necessários à adequada execução dos serviços;

1.14.2. A CONTRATANTE poderá disponibilizar estações de trabalho, mobiliário e infraestrutura básica para utilização nas suas dependências;

1.14.3. A eventual disponibilização de recursos pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço.

1.15. Serão admitidas as seguintes formas de comunicação:

I - sistema ITSM;

II - correio eletrônico;

III - ofícios;

IV - mensagens eletrônicas;

V - telefone;

VI - reuniões presenciais ou telepresenciais.

1.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de comunicação direto e atualizado com o preposto e com o supervisor responsável pela execução contratual, bem como indicar substitutos para atuação em suas ausências.

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.

1.7.1. A extração dos dados para cálculo dos indicadores será realizada preferencialmente

por meio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE, devendo os registros refletirem integralmente os eventos ocorridos durante a execução dos serviços.

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 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.

1.9.5. As glosas decorrentes do não atingimento das metas possuem natureza de ajuste de pagamento e não constituem penalidade administrativa.

1.10. O CONTRATANTE poderá, em comum acordo com a CONTRATADA, revisar os Níveis de Serviço, incluindo, excluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas, mediante termo aditivo, quando necessário para melhor aferição da qualidade dos serviços.

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, a partir de ferramenta ITSM a ser fornecida pela CONTRATANTE, da seguinte forma.

1.12.1. As metas e os percentuais de glosa aplicáveis a cada indicador encontram-se definidos na tabela constante deste Anexo.

1.12.2. O não atingimento das metas estabelecidas implicará aplicação das glosas correspondentes, observadas as regras de cálculo previstas neste Anexo.

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇOS				**META DE NÍVEL DE SERVIÇOS**	**GLOSA**
Nº	**NOME**	**DESCRIÇÃO**	**CÁLCULO**	**EXIGIDA**	**APLICADA**
		Percentual de solicitações no	**IIA = (QTA8 / Quantidade total de solicitações) X 100%**		< 98% a 88%	1%

01	Índice de Início de Atendimento (IIA)	período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos.	QTA8 = Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos	≥ 98%	< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
02	Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP)	Percentual de solicitações atendidas no prazo	**ISP=[(3 × (Q1 / QT1)) + (2 × (Q2 / QT2)) + (1 × (Q3 / QT3))] / P × 100** Onde: Q1 = Quant. solicitações de prioridade ALTA atendidas dentro do prazo estabelecido; Q2 = Quantidade de solicitações de prioridade MÉDIA atendidas dentro do prazo estabelecido; Q3 = Quantidade de solicitações de prioridade BAIXA atendidas dentro do prazo estabelecido; QT1 = Quantidade total de solicitações de prioridade ALTA registradas no período; QT2 = Quantidade total de solicitações de prioridade MÉDIA registradas no período; QT3 = Quantidade total de solicitações de prioridade BAIXA registradas no período; Para fins de cálculo do indicador, serão adotados os seguintes pesos: I - Prioridade ALTA: peso 3; II - Prioridade MÉDIA: peso 2; III - Prioridade	≥98%	≥95% e <98%	1%
					≥90% e <95%	2%
					<90%	3%

			BAIXA: peso 1. P = Soma dos pesos efetivamente considerados no período de apuração.			
03	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) x 100** QNC = Quantidade de não conformidade QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 0,5%	> 0,5% a 1%	1%
					> 1% a 3%	3%
					> 3%	5%
04	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	**ISR = (QSERU / QTSE) x 100** QSERU = Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 1%	> 1% a 2%	1%
					> 2% a 5%	3%
					> 5%	5%
05	Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como: MUITO SATISFEITO e SATISFEITO	**ISU = (QSMS / QTSA) X 100** QSMS = quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO QTSA= Quantidade total de solicitações avaliadas	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
06	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo	**ISEPR = (QSEPR / QTSEP) x 100** QSEPR = Quant. de solicitações de extensão de prazo recusadas QTSEP = Quantidade total	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%

		CONTRATANTE no período.	NTE solicitações de extensão de prazo		> 75%	5%
07	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais.	**IRP = (NPS3M / TP3M x 100** NPS3M = Número de profissionais substituídos nos últimos 3 meses TP3M = Média do quantitativo de profissionais alocados nos últimos 3 meses.	<=17%	>17%	5%

2. Detalhamento

2.1. Indicador 01 - Índice de Início de Atendimento (IIA).

2.1.1. As solicitações deverão ter o início de atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do encaminhamento da solicitação à CSTI-N1 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.

2.2. Indicador 02 - Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP)

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

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

b) MÉDIA: Solicitações com criticidade média deverão ser atendidas em até 6h (seis horas)

c) BAIXA: Solicitações com criticidade baixa deverão ser atendidas em até 24h (vinte e quatro horas)

2.2.2.Quando não houver solicitações registradas em determinada prioridade durante o período de apuração, a respectiva prioridade será desconsiderada do cálculo do ISP, bem como seu respectivo peso. Nessa hipótese, o valor de P corresponderá à soma dos pesos das prioridades que efetivamente possuírem solicitações registradas no período.

2.2.3. Os prazos poderão ser suspensos quando houver dependência formal do usuário, de terceiros ou de fornecedores externos, desde que devidamente registrados no ITSM.

2.3. Indicador 03 - Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)

2.3.1. 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.

j) ausência de registro das atividades executadas;

k) registro incompleto que inviabilize auditoria ou rastreabilidade;

l) descumprimento de procedimento operacional padronizado.

2.4. Indicador 04 - Índice de Solicitações Recusadas (ISR)

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

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

2.4.3. Não serão consideradas recusas justificadas por erro de utilização do usuário ou por reabertura sem relação com o atendimento originalmente prestado.

2.5. Indicador 05 - Índice de Satisfação do Usuário (ISU).

2.5.1. Percentual de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO ou SATISFEITO em relação ao total de avaliações registradas no período.

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

2.5.3. Serão consideradas válidas apenas as avaliações registradas diretamente pelos usuários na ferramenta ITSM, da CONTRATANTE.

2.6. Indicador 06 - Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR).

2.6.1. Solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pelo CONTRATANTE será considerada procrastinatória.

2.6.2. Será considerada recusada toda solicitação de extensão de prazo cuja justificativa não demonstre fato superveniente, dependência externa ou motivo técnico devidamente comprovado.

2.7. Indicador 7 - Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 3 meses (IRP)

2.7.1.O Índice de Rotatividade de Pessoal (IRP) corresponderá ao percentual obtido pela divisão do número de profissionais substituídos nos últimos 3 (três) meses pela média do quantitativo de profissionais alocados nos últimos 3 meses.

2.7.2. Para fins de cálculo do indicador, serão consideradas substituições:

I - desligamento por iniciativa da CONTRATADA, em decorrência de inadequação técnica, desempenho insuficiente, conduta incompatível, descumprimento de requisitos contratuais ou outras situações atribuíveis serão contabilizadas no numerador do indicador (NPS3M), por refletirem rotatividade efetiva da equipe alocada

II - pedido de desligamento do profissional;

III - dispensa sem justa causa;

IV - dispensa por justa causa;

V - rescisão contratual por comum acordo;

VI - substituição definitiva do profissional por iniciativa da CONTRATADA;

VII - substituição decorrente de inadequação técnica, desempenho insuficiente ou solicitação formal de substituição realizada pela CONTRATANTE

2.7.3. Não serão consideradas substituições para fins de cálculo do IRP:

I - férias;

II - licenças legais;

III - afastamentos previdenciários;

IV - ausências temporárias cobertas por remanejamento interno;

V - substituições temporárias para cobertura de férias, licenças ou afastamentos;

VI - deslocamentos temporários de profissionais entre as unidades da CONTRATANTE;

VII - retorno do profissional originalmente alocado após afastamento temporário.

2.7.4. O resultado do indicador será apurado com duas casas decimais, desprezando-se as demais sem arredondamento.

ANEXO IV -QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Qualificação mínima e competências dos profissionais do contrato

1.1. A definição dos perfis profissionais efetivamente necessários à execução dos serviços, observados os quantitativos mínimos, os requisitos de qualificação e as competências previstas neste Termo de Referência, é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo assegurar o pleno atendimento das obrigações contratuais e dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

1.2. Todos os profissionais designados pela CONTRATADA para execução dos serviços deverão possuir, além dos requisitos específicos do respectivo perfil profissional, as seguintes competências e habilidades mínimas:

1.2.1. Capacidade de comunicação clara, objetiva e adequada, tanto na forma escrita quanto verbal.

1.2.2. Capacidade de relacionamento profissional com usuários, equipes técnicas e gestores.

1.2.3. Capacidade de aprendizagem contínua e assimilação de novos procedimentos, tecnologias e processos de trabalho.

1.2.4. Capacidade de documentar adequadamente atividades, procedimentos, diagnósticos e soluções adotadas.
1.2.5. Capacidade de atuar de forma organizada e colaborativa em ambiente de equipe.
1.2.6. Capacidade de atuar com profissionalismo, equilíbrio e cordialidade no atendimento aos usuários de serviços de TIC.
1.2.7. Capacidade de adaptação às normas, procedimentos, regulamentos e orientações estabelecidos pela CONTRATANTE.
1.2.8. Capacidade de análise e resolução de problemas relacionados à sua área de atuação.
1.2.9. Comprometimento com os requisitos de qualidade, segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados aplicáveis aos serviços contratados.
1.2.10. Domínio técnico compatível com as atribuições do perfil profissional exercido.
1.2.11. Conhecimento e utilização das ferramentas corporativas disponibilizadas para execução dos serviços e registro das atividades.
1.2.12. Observância das boas práticas de atendimento ao usuário e dos procedimentos operacionais definidos pela CONTRATANTE.
1.2.13. Conhecimento dos conceitos fundamentais de Gerenciamento de Serviços de TIC, incluindo registro, tratamento, acompanhamento e encerramento de incidentes e requisições de serviço por meio da ferramenta ITSM adotada pela CONTRATANTE.

Do Preposto

1.3. Qualificação mínima do Preposto Titular e substituto

1.3.1. Graduação na área de Tecnologia da Informação ou graduação em qualquer área acompanhada de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;
1.3.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na coordenação, supervisão ou gestão de equipes de suporte técnico, Central de Serviços de TIC (Service Desk) ou serviços correlatos, envolvendo equipe com quantitativo mínimo de 10 (dez) profissionais.
1.3.3. Certificação ITIL Foundation, versão 4 ou superior;
1.3.4. Certificação HDI-SCM (Support Center Manager), HDI-ADM (Administração de Níveis de Serviço) ou certificação equivalente;
1.3.5. Conhecimentos de gerenciamento de projetos e de gestão de serviços de TIC compatíveis com as atribuições do cargo.
1.3.6. Capacidade de leitura e compreensão de documentação técnica em língua inglesa.

1.4. Competências do Preposto

1.4.1. Compete ao Preposto responder por questões administrativas inerentes aos serviços contratados e com autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste termo.
1.4.2. Deverá possuir capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos a ele inerentes junto ao CONTRATANTE.
1.4.3. A CONTRATADA deverá designar formalmente um preposto titular e um substituto durante a reunião inicial de alinhamento contratual.
1.4.4. Compete ao preposto acompanhar a execução contratual, observar os prazos estabelecidos, atender às solicitações da fiscalização e garantir a observância dos mecanismos formais de comunicação previstos neste Termo de Referência.
1.4.5. O profissional designado como preposto não poderá acumular outra função prevista nos perfis operacionais mínimos exigidos para a execução dos serviços.
1.4.6. O preposto deverá permanecer disponível para atendimento ao CONTRATANTE durante o horário de prestação dos serviços, não sendo exigida sua presença permanente nas instalações da CONTRATANTE, sem prejuízo de seu comparecimento sempre que formalmente solicitado.

Da Supervisão

1.5. Qualificação mínima do profissional responsável pela Supervisão da CSTI.

1.5.1. Graduação na área de Tecnologia da Informação ou graduação em qualquer área acompanhada de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas.
1.5.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na supervisão, coordenação ou gestão de serviços de atendimento e suporte técnico de TIC, envolvendo atendimento a, no mínimo,

300 (trezentos) usuários corporativos e equipe com quantitativo mínimo de 5 (cinco) profissionais subordinados.

1.5.3. Certificação ITIL Foundation versão 4 ou superior, ou Certificação HDI-SCM (Support Center Manager), ou HDI-ADM (Administração de Níveis de Serviço);

1.5.4. Conhecimento de redes de computadores, cabeamento estruturado, conectividade, redes sem fio e protocolo TCP/IP.

1.5.5. Conhecimento de ambientes Microsoft Windows, Microsoft 365, Active Directory, soluções corporativas de colaboração e ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC;

1.5.6. Capacidade de leitura e compreensão de documentação técnica em língua inglesa.

1.6. Compete ao Supervisor da CSTI, sob coordenação do Preposto:

1.6.1. Coordenar tecnicamente a execução dos serviços, acompanhar os indicadores de desempenho, apoiar o preposto na gestão operacional do contrato e atuar como ponto de escalonamento das demandas técnicas.

1.6.2. Promover a padronização dos procedimentos operacionais, a qualidade dos atendimentos, a atualização da Base de Conhecimento e a observância dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

1.6.3. Acompanhar a execução dos serviços prestados nas unidades da CONTRATANTE, promovendo as ações necessárias ao atendimento dos níveis mínimos de serviço e à melhoria contínua dos processos.

1.6.4. Auxiliar na implementação e disseminação das boas práticas relacionadas ao atendimento e suporte aos usuários de TIC.

1.6.5. Elaborar relatório mensal consolidado sobre reclamações, sugestões, elogios, manifestações de usuários e oportunidades de melhoria dos serviços prestados, propondo ações corretivas e preventivas.

1.6.6. Apoiar a realização de pesquisas periódicas de satisfação dos usuários dos serviços de TIC e propor ações de melhoria decorrentes dos resultados obtidos.

1.6.7. Priorizar os atendimentos de acordo com a criticidade, impacto, urgência e requisitos definidos no Catálogo de Serviços de TIC e neste Termo de Referência.

1.6.8. Participar das atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CONTRATANTE, visando à assimilação de procedimentos, normas, sistemas corporativos e processos de trabalho.

1.6.9. Disseminar junto à equipe da CONTRATADA os conhecimentos necessários à adequada prestação dos serviços.

1.6.10. Monitorar continuamente o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, identificando desvios e promovendo ações corretivas.

1.6.11. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas ou de alta prioridade, bem como interagir com usuários e gestores quando necessário.

1.6.12. Avaliar o desempenho dos profissionais da equipe por meio da análise dos atendimentos realizados, registros no ITSM, indicadores operacionais, controles de qualidade e demais mecanismos de acompanhamento.

1.6.13. Realizar auditorias internas de qualidade dos atendimentos, dos registros efetuados na ferramenta ITSM e dos procedimentos executados pela equipe.

1.6.14. Elaborar, manter e administrar as escalas de trabalho necessárias à adequada prestação dos serviços e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados.

1.6.15. Identificar, correlacionar e agrupar solicitações associadas a um mesmo incidente ou problema, buscando tratamento unificado e racionalização dos atendimentos.

1.6.16. Acionar as equipes ou áreas responsáveis pela solução quando identificado risco de descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

1.6.17. Manter atualizadas as mensagens informativas dos canais de atendimento, quando aplicável, especialmente em situações de incidentes massivos, indisponibilidades ou problemas recorrentes.

1.6.18. Coordenar as ações voltadas à melhoria contínua dos processos, da Base de Conhecimento e dos procedimentos operacionais da CSTI.

1.6.19. Dedicar-se prioritariamente às atividades de supervisão e coordenação da CSTI, não podendo acumular funções operacionais previstas para os demais perfis mínimos exigidos para a execução contratual.

1.6.20. O Supervisor não poderá ser computado para atendimento rotineiro de chamados, salvo situações excepcionais.

Do Técnico de Suporte

1.7. Qualificação mínima do profissional Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação

1.7.1. O profissional deverá possuir uma das seguintes formações:

1.7.1.1. Curso técnico profissionalizante na área de Tecnologia da Informação;

1.7.1.2. Graduação na área de Tecnologia da Informação (tecnólogo, licenciatura ou bacharelado) ou graduação em qualquer área acompanhada de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas, emitida por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

1.7.2. Possuir conhecimentos de operação, configuração e manutenção de microcomputadores, sistemas operacionais, softwares básicos e aplicativos de automação de escritório.

1.7.3. Possuir treinamento com carga horária mínima de 20 (vinte) horas em sistemas operacionais Microsoft Windows para estações de trabalho, versão Windows 10 ou superior, ou tecnologia equivalente que venha a substituí-la.

1.7.4. Possuir conhecimentos de redes de computadores, cabeamento estruturado, conectividade, redes sem fio e protocolo TCP/IP.

1.7.5. Possuir conhecimentos dos fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TIC baseados na ITIL versão 4 ou superior.

1.7.6. A comprovação dos requisitos previstos nos itens 1.7.1 e 1.7.3 poderá ser apresentada pela CONTRATADA em até 90 (noventa) dias corridos contados do início da efetiva prestação dos serviços pelo profissional.

1.8. Compete ao Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação, sob coordenação do Supervisor da CSTI:

1.8.1. Atuar como ponto de contato para atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE, realizando o registro, tratamento, acompanhamento e encerramento das solicitações de serviços, quando aplicável.

1.8.2. Receber, registrar, classificar, priorizar, processar, atender, acompanhar e encerrar solicitações de serviços de TIC encaminhadas pelos usuários por meio dos canais disponibilizados pela CONTRATANTE, observando o Catálogo de Serviços de TIC.

1.8.3. Manter os usuários informados acerca da situação e do andamento de suas solicitações, sempre que necessário.

1.8.4. Prestar suporte remoto e presencial aos usuários, realizando diagnóstico, tratamento, resolução e documentação dos incidentes e requisições de serviço.

1.8.5. Classificar e reclassificar solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TIC e os procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

1.8.6. Esclarecer dúvidas e orientar usuários quanto à utilização dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.8.7. Investigar, diagnosticar, solucionar e documentar problemas relacionados à microinformática, sistemas operacionais, aplicativos corporativos, periféricos e recursos de TIC.

1.8.8. Realizar instalação, configuração, atualização e substituição de equipamentos, periféricos, softwares e demais recursos de microinformática.

1.8.9. Efetuar testes, ativação, desativação e verificação de pontos de rede e equipamentos de TIC.

1.8.10. Executar atividades de cabeamento lógico, incluindo instalação, organização, identificação, certificação e conexão entre equipamentos, patch panels e pontos de rede.

1.8.11. Elaborar, atualizar e disseminar instruções, procedimentos, manuais e orientações de configuração, instalação e utilização de softwares e equipamentos.

1.8.12. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares, equipamentos e periféricos, reportando eventuais impactos nos ambientes tecnológicos da CONTRATANTE.

1.8.13. Criar, manter e aplicar imagens padronizadas de sistemas operacionais e configurações corporativas definidas pela CONTRATANTE.

1.8.14. Registrar, acompanhar e encerrar chamados junto a fornecedores responsáveis por garantia, suporte técnico ou manutenção de equipamentos, softwares e periféricos.

1.8.15. Atender solicitações encaminhadas à CSTI e pelas unidades de TIC da CONTRATANTE.
1.8.16. Documentar de forma clara, objetiva e auditável todos os atendimentos realizados e respectivas soluções adotadas.
1.8.17. Encaminhar solicitações para outras equipes ou áreas especializadas quando a resolução não estiver compreendida no escopo de atuação da CSTI, mantendo o devido registro na ferramenta ITSM.
1.8.18. Executar os serviços de acordo com procedimentos operacionais, padrões técnicos e scripts de atendimento definidos pela CONTRATANTE.
1.8.19. Realizar, sempre que possível e autorizado pelo usuário, suporte remoto aos equipamentos e sistemas da CONTRATANTE.
1.8.20. Apoiar atividades de inventário, avaliação e especificação técnica de equipamentos, softwares, periféricos, ferramentas e suprimentos relacionados aos serviços contratados.
1.8.21. Apoiar sessões judiciais, sessões administrativas, audiências, videoconferências, eventos institucionais, correições, inspeções e demais atividades que demandem suporte de TIC.
1.8.22. Acompanhar e prestar apoio presencial ou remoto em eventos institucionais, permanecendo disponível durante sua realização quando demandado pela CONTRATANTE.
1.8.23. Registrar imediatamente ao Supervisor da CSTI quaisquer incidentes relevantes, indisponibilidades críticas, falhas recorrentes ou outras intercorrências observadas durante a execução dos serviços.
1.8.24. Cumprir os níveis mínimos de serviço, as normas de segurança da informação, os procedimentos operacionais e as demais disposições deste Termo de Referência.

ANEXO V - AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. Plataforma de Hardware e software:

1.1. Sistemas operacionais utilizados em servidores:
1.1.1. Microsoft Windows Server.
1.1.2. Linux (Oracle Linux, Red Hat Enterprise Linux, Ubuntu Server e distribuições equivalentes).
1.1.3. Ambientes de virtualização VMware ESXi.
1.1.4. ESXi 6 ou superior.
1.2. Sistemas operacionais utilizados em estações de trabalho:
1.2.1. Microsoft Windows 10 e superiores
1.2.2. Microsoft Windows 11.
1.3. Softwares corporativos utilizados em estações de trabalho:
1.3.1. Microsoft Office 365 Apps.
1.3.2. Microsoft Teams.
1.3.3. Navegadores corporativos homologados.
1.3.4. Antivírus corporativo utilizado pela CONTRATANTE.
1.4. Navegadores de Internet:
1.4.1. Microsoft Edge.
1.4.2. Google Chrome.
1.4.3. Mozilla Firefox.
1.5. Serviços de Mensageria e Colaboração:
1.5.1. Microsoft Exchange Online.
1.5.2. Microsoft Teams.
1.5.3. SMTP autenticado.
1.6. Ambientes de Virtualização:
1.6.1. VMware vSphere.
1.6.2. VMware vCenter Server.
1.6.3. Microsoft Hyper-V.
1.6.4. Oracle VM e sucessores eventualmente mantidos pela CONTRATANTE.
1.7. Ferramentas de Monitoramento e Observabilidade:

1.7.1. Zabbix.
1.7.2. Grafana.
1.7.3. Ferramentas corporativas de monitoramento eventualmente utilizadas.
1.8. Soluções de Armazenamento:
1.8.1. Equipamentos Dell EMC.
1.8.2. Soluções SAN e NAS corporativas.
1.9. Solução de Gerenciamento de Serviços e Ativos:
1.9.1. Plataforma ITSM utilizada pelo CONTRATANTE.
1.9.2. Soluções Microsoft de gerenciamento de estações e servidores.
1.10. Servidores e Infraestrutura:
1.10.1. Equipamentos Dell.
1.10.2. Equipamentos Hewlett Packard Enterprise (HPE).
1.10.3. Equipamentos Huawei.
1.10.4. Soluções hiperconvergentes.
1.11. Plataformas em Nuvem:
1.11.1. Microsoft 365.
1.11.2. Azure.
1.11.3. Serviços em nuvem eventualmente adotados pela CONTRATANTE.

2. Rede de comunicação de dados:

2.1. Protocolos TCP/IP, IPv4 e IPv6.
2.2. Arquitetura Ethernet em velocidades de 100 Mbps, 1 Gbps, 10 Gbps e superiores, observando os padrões IEEE aplicáveis.
2.3. Redes locais virtuais (VLANs), conforme padrão IEEE 802.1Q.
2.4. Redes sem fio nos padrões IEEE 802.11 a/b/g/n/ac/ax ou superiores.
2.5. Redes WAN corporativas baseadas em MPLS, VPN e tecnologias equivalentes.
2.6. Serviços de telefonia IP (VoIP).
2.7. Protocolos de roteamento, incluindo BGP e demais protocolos utilizados pela CONTRATANTE.
2.8. Infraestrutura de rede composta por switches, roteadores, controladoras sem fio, access points e equipamentos de segurança.
2.9. Redes de armazenamento SAN, Fibre Channel (FC), FCoE e tecnologias equivalentes eventualmente utilizadas pela CONTRATANTE.

3. Segurança da Informação

3.1. Soluções de firewall corporativo, filtragem de conteúdo, controle de acesso e proteção de perímetro utilizadas pela CONTRATANTE.
3.2. Soluções de VPN corporativa baseadas em tecnologias OpenVPN, IPsec, SSL VPN ou equivalentes.
3.3. Sistemas de autenticação, autorização e controle de acesso integrados ao Active Directory ou solução equivalente.
3.4. Soluções corporativas de proteção de endpoints, antivírus e antimalware.
3.5. Ferramentas de monitoramento, auditoria e correlação de eventos de segurança.
3.6. Infraestrutura de certificados digitais, criptografia e proteção de dados.
3.7. Soluções de segurança atualmente utilizadas pela CONTRATANTE, incluindo equipamentos Blockbit, OPNSense e outras tecnologias equivalentes que venham a ser adotadas durante a vigência contratual.

ANEXO VI - COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E CIÊNCIA DE INFORMAÇÕES

1. OBJETO

1.1. Este compromisso estabelece as condições específicas a serem observadas pela CONTRATADA quanto ao tratamento, acesso, armazenamento, compartilhamento e proteção das informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE em razão da execução contratual, observando o disposto na Lei nº 12.527/2011, nos Decretos nº 7.724/2012 e nº 7.845/2012, na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como nos normativos do Conselho Nacional de Justiça e demais normas aplicáveis à segurança da informação e proteção de dados.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

2.1.2. INFORMAÇÃO SIGILOSA: toda informação submetida a restrição de acesso, classificada ou não, cujo conhecimento, divulgação ou utilização não autorizada possa causar prejuízo à Administração, aos titulares dos dados ou à segurança institucional.

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

3. INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas informações protegidas por este Termo todas as informações classificadas nos graus de sigilo previstos na legislação, bem como aquelas que, embora não classificadas formalmente, possuam acesso restrito ou contenham dados pessoais, dados pessoais sensíveis, informações institucionais, técnicas, administrativas ou estratégicas do CONTRATANTE.

3.2. Este Termo abrangerá toda informação escrita, verbal, eletrônica, digital ou em qualquer outro formato, tangível ou intangível, incluindo, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, códigos-fonte de programas de computador, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras, ideias, informações financeiras, administrativas, estratégicas, operacionais e demais informações relacionadas ao CONTRATANTE ou à execução contratual, às quais a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou posse em razão da execução do Contrato.

4. LIMITES DO SIGILO

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

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

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

4.1.3. 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.

5.5.1. Quando requeridas pelo CONTRATANTE, as INFORMAÇÕES deverão ser imediatamente devolvidas ou eliminadas de forma segura, conforme orientação do CONTRATANTE, bem como todas as cópias eventualmente existentes.

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 assegurar que todos os profissionais envolvidos na execução contratual firmem compromisso formal de confidencialidade, mantendo tais documentos à disposição do CONTRATANTE sempre que solicitados.

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 e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do contrato.

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 formalmente ao CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas da ciência do fato, qualquer incidente de segurança da informação ou incidente envolvendo dados pessoais, incluindo acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, vazamento, indisponibilidade, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, adotando imediatamente as medidas de contenção, mitigação e remediação cabíveis, observando o disposto na LGPD e demais normativos aplicáveis, observando o disposto na LGPD e demais normativos aplicáveis, bem como cooperando com o CONTRATANTE na apuração, mitigação e tratamento do incidente.

5.9. A CONTRATADA deverá observar os princípios da necessidade, adequação, finalidade, segurança e minimização de dados previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, limitando o tratamento das informações exclusivamente às atividades necessárias à execução contratual.

5.10. É vedada a utilização das informações ou dos dados pessoais obtidos em razão da execução contratual para finalidade diversa daquela prevista neste contrato.

5.11. A CONTRATADA deverá assegurar que o acesso às informações e aos dados disponibilizados pelo CONTRATANTE seja restrito exclusivamente aos profissionais que necessitem dessas informações para execução das atividades contratadas, observando o princípio do menor privilégio.

5.12. A CONTRATADA deverá manter controles adequados de acesso, autenticação, registro e rastreabilidade das atividades realizadas em sistemas e ambientes disponibilizados pelo CONTRATANTE, quando aplicável.

6. DURAÇÃO DO SIGILO

6.1. As obrigações de confidencialidade previstas neste Termo permanecerão vigentes durante toda a execução contratual e após seu encerramento, enquanto as informações permanecerem protegidas por sigilo legal, regulamentar, contratual ou institucional.

7. PENALIDADES

7.1. O descumprimento das obrigações previstas neste Termo sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas, civis e penais cabíveis, inclusive aquelas previstas na Lei nº 14.133/2021, na Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas correlatas, sem prejuízo da

aplicação das glosas, sanções administrativas e demais medidas previstas no Contrato.

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.

8.4.8. 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.

9. TERMO DE CIÊNCIA

9.1. Contrato Número:

9.2. Objeto:

9.3. Gestor do Contrato: Matrícula:

9.4. CONTRATANTE:

9.5. CONTRATADA: CNPJ:

9.6. 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.

CIÊNCIA CONTRATADA - Funcionários

(Nome e Matrícula):_____
(Nome e Matrícula):_____
(Nome e Matrícula):_____
(Nome e Matrícula):_____
(Nome e Matrícula):_____
(Nome e Matrícula):_____

ANEXO VII - ESTIMATIVA DA DEMANDA

1. A CONTRATADA deverá considerar, para fins de dimensionamento da solução, formação de preços e avaliação dos riscos operacionais da contratação, o cenário tecnológico e operacional do CONTRATANTE, distribuído entre a Seção Judiciária de Rondônia (SJRO) e as Subseções Judiciárias de Ji-Paraná e Vilhena, compreendendo os seguintes parâmetros:

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

1.1.1. Os usuários de serviços de TIC demandam suporte técnico contínuo para atividades essenciais à prestação jurisdicional e administrativa, conforme demonstrado na tabela a seguir:

QUANTIDADE DE USUÁRIOS INTERNOS DE TI				
MAGISTRADO	**SERVIDOR**	**ESTAGIÁRIO**	**TERCEIRIZADO**	**TOTAL**
18	254	79	104	455

1.2. Quantidades e tipos de equipamentos de microinformática.

1.2.1. O volume de equipamentos de TIC suportados pela CSTI impacta diretamente a carga operacional dos serviços contratados, conforme demonstrado a seguir:

QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE MICROINFORMÁTICA	
EQUIPAMENTO	**QTD**
Microcomputador	514
Monitor de vídeo	987
Impressora	58
Notebook	48
Scanner	28
TOTAL	**1.646**

1.3. Quantidade de solicitações de serviços de TI.

1.3.1. Para fins de referência histórica e dimensionamento dos serviços, apresenta-se a evolução da quantidade de solicitações de TIC registradas e atendidas pela CSTI no período de 2023 a 2026.

1.3.2. Os quantitativos apresentados possuem caráter meramente referencial e poderão sofrer variações ao longo da execução contratual, sem alteração das obrigações previstas neste Termo de Referência.

ANO	**MÉDIA MENSAL**	**QTD / ANO MÉDIA x 12 meses**
2023	490	5.880
2024	520	6.252
2025	490	5.880
2026	511*	6.136

* até Maio

1.4. Quantidade mínima de profissionais alocados.

1.4.1. Considerando a necessidade de manutenção de atendimento presencial contínuo nas unidades da Justiça Federal em Rondônia, a dispersão geográfica das unidades jurisdicionais, a quantidade de usuários atendidos, o parque tecnológico suportado e o histórico de demandas registradas, foi definido o quantitativo mínimo de profissionais necessários à adequada execução contratual.
1.4.2. Os quantitativos mínimos foram estabelecidos com base no histórico da contratação anterior, na análise do volume de chamados, na distribuição geográfica das unidades e na necessidade de atendimento presencial permanente.

QUANTIDADE MÍNIMA DE PROFISSIONAIS		
CARGO	**LOCALIDADE**	**QUANTIDADE**
Técnico Suporte de TI	PORTO VELHO	3
Técnico Suporte de TI	JI-PARANÁ	1
Técnico Suporte de TI	VILHENA	1
Supervisor	PORTO VELHO	1
	TOTAL DE PROFISSIONAIS	**6**

1.5. Salário-base de referência dos profissionais
1.5.1. Com o objetivo de assegurar a continuidade dos serviços, reduzir a rotatividade dos profissionais e preservar a qualidade da prestação dos serviços, a composição dos custos da contratação considerou os salários mínimos estabelecidos pela Convenção Coletiva de Trabalho aplicável à categoria profissional no Estado de Rondônia, conforme documento SEI nº 25430272.

ID	**CARGO**	**CARGA HORÁRIA**	**SALÁRIO BASE POR EMPREGADO**	**QTD DE EMPREGADOS**
1	Técnico Suporte de TI	40h	R$ 3.825,17	5
2	Supervisor Técnico	40h	R$ 6.863,36	1

ANEXO VIII - MODELO DE PROPOSTA e PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA
1. Modelo da proposta

Grupo	**Item**	**Especificação Posto de Serviço/especificação CCT**	**Localidade**	**Qtd de Postos**	**Carga Horária Semanal**	**CATSER**	**Valor Mensal Global R$**	**Valor Anual Global R$**	**Valor total 5 (cinco) anos R$**
		Técnico de							

	1	Suporte de Tecnologia da Informação	Porto Velho	3	40 horas	26980			
		Técnico de Suporte de							
1	2	Tecnologia da Informação	Ji Paraná	1	40 horas	26980			
	3	Técnico de Suporte de Tecnologia da Informação	Vilhena	1	40 horas	26980			
	4	Supervisor Técnico	Porto Velho	1	40 horas	26980			
Total									

2. MODELO DE PLANILHA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA
2.1. Planilha de composição de custos preenchida (25622215)
2. 2. Planilha de composição de custos - Para Preenchimento (25622226)

ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS - link
1. Planilha a ser apensada ao Edital, documento SEI (25425783) - c/c
2. Inclui catálogo de serviços referente aos atendimentos na SJRO, juntamente com os serviços realizados pelas equipes especializadas no TRF1 (apresentados para efeito ilustrativo). Chamados não abarcados pelas atribuições das equipes da SJRO deverão ser encaminhados pela CSTI da SJRO ao TRF1. Atualizações tecnológicas ou administrativas durante a vigência do contrato poderão ensejar a incorporação de novos itens (análogos aos já existentes no catálogo, dentro do escopo das qualificações exigidas dos profissionais), bem como a subdivisão ou eliminação de itens.

ANEXO X - RELAÇÃO DOS COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, estabelecida à _____, possui os seguintes contratos vigentes firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada:

NOME DO ÓRGÃO/EMPRESA	**ENDEREÇO**	**VIGÊNCIA DO CONTRATO**	**VALOR REMANESCENTE DO CONTRATO (R$)***
VALOR TOTAL REMANESCENTE DOS CONTRATOS			
Local e data			

_____
Assinatura do Representante Legal da Empresa

Nome:
CPF:
Cargo:

Observação:
Nota 1: Além do nome do órgão ou empresa contratante, deverá ser informado o respectivo endereço completo.
Nota 2: *Considera-se valor remanescente o valor contratual ainda não executado na data de apresentação da declaração.
Nota 3: Deverão ser informados todos os contratos vigentes firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada.

FÓRMULA EXEMPLIFICATIVA, PARA FINS DE ATENDIMENTO AO DISPOSTO NOS ITENS "D.1" E “D.2" DA ALÍNEA "D" DO SUBITEM 11.1. DO ITEM 11 DO ANEXO VII-A, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/MPDG nº 5/2017.

a) PATRIMÔNIO LÍQUIDO
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.

Fórmula de cálculo:

Valor do Patrimônio Líquido x 12 >1

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) COMPATIBILIDADE COM A RECEITA BRUTA
Caso a diferença apurada seja superior a 10% (dez por cento), positiva ou negativamente, em relação à Receita Bruta constante da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), a licitante deverá apresentar justificativa detalhada.

Fórmula de cálculo:

(Valor da Receita Bruta - Valor total dos Contratos) x 100 =

Valor da Receita Bruta

ANEXO XI - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA
Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ___/2026, que realizei vistoria

técnica nos ambientes da Seção Judiciária do Estado de Rondônia (SJRO), da Subseção Judiciária de Ji-Paraná (SSJ-JIP) e da Subseção Judiciária de Vilhena (SSJ-VHA), locais onde serão executados os serviços objeto da contratação.
Declaro, ainda, que tomei conhecimento das condições de execução dos serviços, das características do ambiente tecnológico, da infraestrutura disponível, dos sistemas, equipamentos e demais informações necessárias à elaboração da proposta e à adequada execução contratual.
Declaro estar ciente do grau de complexidade dos serviços, dos requisitos técnicos exigidos e das obrigações constantes do Edital, do Termo de Referência e dos respectivos anexos.
Comprometo-me a manter o sigilo e a confidencialidade sobre quaisquer informações, documentos, dados, configurações, processos, procedimentos, sistemas ou demais informações institucionais às quais tenha tido acesso durante a realização da vistoria técnica, utilizando-as exclusivamente para fins de elaboração da proposta e participação no certame, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.

ITENS VISTORIADOS

ITENS DA DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA	
( )	Visitei os locais de execução dos serviços, incluindo unidades administrativas, áreas de atendimento, salas técnicas, CPDs, ambientes de infraestrutura e demais locais relacionados ao objeto da contratação.
( )	Vistoriei o ambiente de trabalho destinado à execução dos serviços e os recursos materiais disponibilizados à futura equipe contratada.
( )	Conheci os principais equipamentos, periféricos, dispositivos de rede e demais ativos tecnológicos relacionados ao escopo da contratação.
( )	Tomei conhecimento dos sistemas operacionais, aplicações, ferramentas corporativas e demais tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.
( )	Tomei conhecimento dos processos de trabalho, procedimentos operacionais, normativos, documentação técnica e demais informações necessárias à execução dos serviços.
( )	Vistoriei os ambientes de monitoramento e as ferramentas utilizadas para acompanhamento da disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC.
( )	Estou ciente da complexidade dos serviços, dos requisitos técnicos exigidos e dos níveis mínimos de serviço previstos na contratação.

(Local), ____ de _____ de 2026.

Representante da Empresa

Nome: _____

CPF: _____

Cargo/Função: _____

Assinatura: _____

Representante da SJRO

Nome: _____

CPF/Matrícula: _____

Cargo/Função: _____

Assinatura: _____

ANEXO XII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, DECLARA que optou por não realizar a vistoria técnica aos locais de prestação dos serviços relativos ao Pregão Eletrônico nº ____/2026.

DECLARA, ainda, que possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços a serem executados, bem como das condições dos locais de execução contratual, assumindo total responsabilidade por sua decisão de dispensar a vistoria técnica.

DECLARA, por fim, que não utilizará a ausência de vistoria como fundamento para quaisquer questionamentos futuros, pleitos de alteração contratual, acréscimos de custos, reequilíbrio econômico-financeiro, prorrogação de prazos ou descumprimento das obrigações assumidas, comprometendo-se a executar integralmente o objeto licitado em conformidade com as condições estabelecidas no Edital, seus anexos e na proposta apresentada.

(Local), ____ de _____ de 2026.

_____

Representante Legal da Empresa

Nome: _____

CPF: _____

Cargo/Função: _____

Assinatura: _____

ANEXO XIII - DESCRIÇÃO DOS UNIFORMES E MODO DE FORNECIMENTO

1. A especificação dos uniformes considerou a necessidade de identificação visual dos profissionais da CONTRATADA, a padronização do atendimento, a apresentação pessoal adequada ao ambiente corporativo da Justiça Federal e a durabilidade das peças.
2. Os profissionais alocados na execução dos serviços deverão utilizar uniforme completo durante toda a jornada de trabalho, em perfeito estado de conservação, limpeza e apresentação.
3. Nas camisas será permitida a utilização da identidade visual da CONTRATADA, desde que não contenha mensagens promocionais, publicidade ou qualquer elemento incompatível com o ambiente institucional da CONTRATANTE.
4. O uso de uniformes desgastados, rasgados, desbotados, descaracterizados ou em condições inadequadas de uso caracterizará descumprimento de obrigação contratual.

5. Os uniformes serão substituídos em periodicidade inferior à estipulada, sem ônus, caso se apresentem rasgados, puídos, desbotados, manchados ou por outro fator que os torne fora do padrão minimamente desejado pela Justiça Federal, considerando-se como padrão mínimo a média de apresentação/visual/conservação dos uniformes dos demais funcionários de cada categoria. Havendo a substituição antecipada, o prazo para a nova substituição será contado a partir da última troca.
6. Todos os custos relativos ao fornecimento, reposição, substituição e adequação dos uniformes correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.
7. Os profissionais deverão portar crachá de identificação funcional em local visível durante a execução dos serviços.

Tabela Uniforme por profissional x ano

Item	Tipo	Especificações	Quantidade	Fornecimento
1	Calça	Comprida de tecido tipo jeans, cor azul marinho, fechamento por botão e ziper.	4 un	a cada 12 meses
2	Camisa Polo	Manga curta, com punho, gola pólo, em tecido malha fria (não transparente) Detalhes: cor **clara** para camiseta e manga; cor **escuro para gola**; botão com bordado ou aplique da logomarca de identificação da empresa, legível a regular distância na parte frontal esquerda.	4 un	
3	Crachá	Com fotografia e identificação da CONTRATADA	1 un	
4	Sapato	Par de sapato na cor preta, 100% em couro, napa ou pelica, bico arredondado (masculino), ou Scarpin bico redondo, salto médio fino (feminino), solado antiderrapante, solado e palmilha em PU com absorção de impacto nas articulações ou borracha antistress, forro em couro para absorção natural da transpiração, palmilha acolchoada com memória permanente e que não se deforma, anti-odor.	2 un	

8. A primeira entrega dos uniformes deverá ocorrer antes do início efetivo da prestação dos serviços, após o término da assunção dos serviços.
9. A CONTRATADA deverá manter quantitativo de reserva suficiente para reposição imediata em casos de extravio, dano ou substituição de profissionais.
10. A CONTRATANTE poderá exigir adequações no padrão visual dos uniformes quando necessárias à identificação dos profissionais ou à compatibilização com normas internas de

segurança e acesso.
11. A critério da Administração, os prazos para a disponibilização dos uniformes poderão ser ajustados, desde que a CONTRATADA seja comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, momento a partir do prazo previsto no item 8 será iniciado.
12. A quantidade de itens dos uniformes estimada nas tabelas refere-se ao previsto para o período de 12 (doze) meses, porém, deverá ser fornecida a metade no início da prestação dos serviços – 2 (dois) conjuntos – e a outra metade em 6 (seis) meses, exceto para eventual item com quantidade anual igual a 1 (um), que deverá ser fornecido no início da execução contratual e no início de cada período de 12 (doze) meses.
13. .No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.
14. A empresa poderá optar por repassar o valor referente ao item "sapato", observando rigorosamente as especificações técnicas e os prazos contratuais estabelecidos.

14.1. O empregado deverá apresentar a devida comprovação dos valores gastos na aquisição do calçado. Ressalta-se que quaisquer despesas que ultrapassem o valor contratado não serão ressarcidas e deverão ser assumidas pelo próprio empregado.

15. Os uniformes deverão ser entregues aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser entregue à CONTRATANTE, sempre que solicitado pela fiscalização.
16. A CONTRATADA não poderá exigir do empregado o uniforme usado, quando da entrega dos novos.
17. Todos os funcionários deverão, diariamente, apresentar-se uniformizados e com o uniforme em condições adequadas de limpeza, ou seja, lavado e não amarrotado, no caso de roupas. Não serão aceitos no serviço funcionários que se apresentem sem uniforme ou com uniforme incompleto, salvo em casos de motivo justificado e previamente aceito pelo fiscal do contrato. A simples dificuldade em lavar, consertar ou manter o uniforme em boas condições não será aceita como justificativa. Essa orientação deverá ser obrigatoriamente comunicada pela CONTRATADA aos empregados.
18. Os funcionários que injustificadamente comparecerem sem uniforme e que, por essa causa, não puderem trabalhar, terão sua falta lançada. Não havendo substituição do funcionário para a garantia da prestação do serviço, a depender do posto de serviço, a falta será descontada no pagamento mensal da empresa (glosa).
19. Eventuais substitutos deverão, igualmente, apresentar-se uniformizados.
20. A ausência injustificada de uniforme provocada pelo funcionário será relatada pelo fiscal do contrato no livro de registro ou no próprio Processo Administrativo de contratação e a reincidência provocará a substituição do funcionário/colaborador terceirizado.
21. Caso a CONTRATADA tenha dado causa para a ausência do uniforme, serão aplicadas a ela as penalidades legais e contratuais.
22. Será de responsabilidade da CONTRATADA, observar se seus funcionários estão devidamente uniformizados, sendo vedado o acesso ao prédio dos que não o estiverem, sendo providenciado, em consequência, sua imediata substituição no dia da falta, a fim de garantir a execução do serviço contratado, sem prejuízo à fiscalização pelo gestor do contrato.

Documento assinado eletronicamente por **Hiúna Raiane Ramos Rosa**, **Pregoeiro(a)**, em 27/10/2026, às 11:05 (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 **26168374** e o código CRC **71864156**.