



CONTRATAÇÕES DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – STIC

TERMO DE REFERÊNCIA

REFERÊNCIA DAS INFORMAÇÕES

- **Resolução CNJ Nº 468 de 15/07/2022** 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.
- **Resolução CNJ Nº 616 de 11/03/2025** que Altera a Resolução CNJ nº 468/2022, 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.
- **Portaria GPR/TJDFT Nº 1759 de 04/10/2024** que Regulamenta as contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.
- **Instrução Normativa SGD/ME Nº 94 de 23/12/2022** 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.

Processo Administrativo: 0020923/2025

I - Definição do Objeto da Contratação

1. Contratação de empresa(s) especializada(s) na prestação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDFT por **pagamento fixo mensal, sob demanda, por meio de Ordens de Serviço (OS)**, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1. A prestação de serviços não envolve "dedicação exclusiva de mão de obra", uma vez que está vinculada exclusivamente ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.2. Tendo em vista que os serviços serão demandados exclusivamente sob demanda, por meio da emissão de Ordens de Serviço (OS), não há qualquer obrigação da CONTRATANTE em requisitar, desde o início da vigência contratual, a execução de todos os itens previstos no instrumento contratual, uma vez que a utilização de cada serviço estará condicionada às necessidades concretas e efetivas do Tribunal ao longo da execução do contrato.

1.3. Para fins de planejamento, a estimativa da primeira Ordem de Serviço (O.S) está disposta no Item 4.1. Condições de Execução deste presente instrumento.

2. Os serviços estão sintetizados na tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO MÉDIO MENSAL	VALOR TOTAL (12 MESES)
1	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1	26980	Serviço Mensal	30	R\$ 261.648,91	R\$ 3.139.786,92
	2	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2			30	R\$ 240.009,86	R\$ 2.880.118,32
	3	Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE			30	R\$ 92.204,62	R\$ 1.106.455,44
	4	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico	27014	Serviço Mensal	30	R\$ 226.191,06	R\$ 2.714.292,72
	5	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia			30	R\$ 310.031,31	R\$ 3.720.375,72
	6	Serviços de Segurança da Informação			30	R\$ 29.361,09	R\$ 352.333,08
	7	Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem			30	R\$ 51.942,57	R\$ 623.310,84
	8	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados			30	R\$ 15.198,71	R\$ 182.384,52
	9	Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft			30	R\$ 18.990,41	R\$ 227.884,92
	10	Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados			30	R\$ 21.384,71	R\$ 256.616,52
	11	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações			30	R\$ 18.990,41	R\$ 227.884,92
	12	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados			30	R\$ 114.446,46	R\$ 1.373.357,52
	13	Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC	3263	Serviço Mensal	30	R\$ 12.469,80	R\$ 149.637,60
VALOR TOTAL DO GRUPO 1						R\$ 1.412.869,92	R\$ 16.954.439,04
2	1	Serviços de Áudio e Vídeo	3778	Serviço Mensal	30	R\$ 316.963,36	R\$ 3.803.560,32
	2	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo	3263	Serviço Mensal	30	R\$ 6.234,90	R\$ 74.818,80
VALOR TOTAL DO GRUPO 2						R\$ 323.198,26	R\$ 3.878.379,12
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO (GRUPO 1 E GRUPO 2)						R\$ 1.736.068,18	R\$ 20.832.818,16

Tabela 1: Serviços Técnicos Especializados

II - Descrição Completa da Solução

1. Dos Termos e Definições
- 1.1. **Ação corretiva:** ação para eliminar a causa ou reduzir a probabilidade de recorrência de uma não conformidade identificada.
- 1.2. **Alta Administração:** órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública CONTRATANTE de serviços terceirizados.
- 1.3. **Base de Conhecimento:** armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas.
- 1.4. **Central de Serviços de TI (Service Desk) no TJDF:** é o ponto único de contato entre os usuários e a área de tecnologia da informação e comunicação, operando de forma presencial ou remota, para realização das atividades inerentes ao Service Desk, incluindo: registrar, categorizar, classificar, triar, priorizar, escalar, reescalonar, acompanhar, comunicar com usuários e técnicos, atendimento técnico de 1º nível, atuar na melhoria contínua, atender solicitações etiquetadas como VIP, relacionar solicitações aos artigos da Base de Conhecimento, documentar artigos para base de conhecimento, apoiar na curadoria do catálogo de ofertas e documentações disponibilizadas para atuação do 1º nível, e monitoramento de solicitações e incidentes durante o ciclo de vida na ferramenta de ITSM. Funciona em regime 24x7, recebendo e gerenciando solicitações e incidentes por meio de múltiplos canais de atendimento, como: ITSM, telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams.
- 1.5. **Solicitação:** qualquer tipo de demanda formalmente registrada por meio válido na Central de Serviços, seja problema, requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada.
- 1.6. **Disponibilidade:** habilidade de um serviço ou recurso de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período de tempo acordado.
- 1.7. **Incidente:** uma interrupção não planejada, uma redução na qualidade ou um evento que ainda não impactou o serviço do usuário.
- 1.8. **Problema:** é uma causa comum de um ou mais acidentes, nem sempre conhecida quando das suas ocorrências.
- 1.9. **Melhoria Contínua:** atividade recorrente para aumentar a habilidade de atender requisitos de serviços.
- 1.10. **Ordem de Serviço (OS):** é a formalização do trabalho que será prestado ao CONTRATANTE. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização.
- 1.11. **Usuário:** aquele que usufrui diretamente dos serviços técnicos especializados prestados pela CONTRATADA.
- 1.12. **Níveis Mínimos de Serviço (NMSs):** Os Níveis Mínimos de Serviço (NMSs) correspondem aos parâmetros contratuais que estabelecem o desempenho mínimo aceitável para a execução dos serviços técnicos especializados, assegurando que a contratada mantenha padrões de qualidade, disponibilidade, segurança e tempo de resposta adequados às necessidades institucionais. Esses níveis funcionam como referência obrigatória de entrega, sendo utilizados para medir, monitorar e avaliar a conformidade da prestação dos serviços, garantindo previsibilidade, continuidade e eficiência, além de possibilitar a aplicação de penalidades ou ajustes caso os requisitos mínimos não sejam atendidos.
- 1.13. **Preposto:** Será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor(a) administrativo(a) principal junto ao CONTRATANTE incumbido(a) de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. A figura do preposto não se confunde com a do(s) supervisor(es) técnico(s), nem com de nenhum perfil profissional definido no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

2. Descrição Completa

- 2.1. Da Prestação dos Serviços do GRUPO 1
- 2.1.1. Toda a prestação dos serviços contemplados no **GRUPO 1** deve garantir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs), conforme o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, seguindo as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, conforme especificações constantes no Edital e seus anexos.
- 2.1.2. Os serviços serão realizados predominantemente nas **localidades** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF, com sede no Fórum Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal, Lote 01, CEP 70.094-900, Brasília-DF, bem como em suas unidades jurisdicionais e administrativas, conforme especificado no **Termo ANEXO V - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (5135379)**, parte integrante deste instrumento contratual.
- 2.1.2.1. Mediante necessidade expressa do CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados em outras localidades.

2.1.3. Os serviços serão prestados em regime híbrido, podendo se dar de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE ou em locais por ele indicados, ou remotamente, conforme a natureza, a complexidade e as características técnicas de cada atividade, desde que garantido o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs) **(5135366)** estabelecidos nas respectivas Ordens de Serviço.

2.1.3.1. A execução presencial será exigida quando a atividade solicitada, por sua natureza técnica ou operacional, não possa ser adequada ou integralmente realizada de forma remota, incluindo, mas não se limitando a serviços que demandem:

- a) intervenção física direta em equipamentos, ativos de TIC, periféricos ou dispositivos associados;
- b) atuação sobre infraestrutura de rede, cabeamento estruturado, pontos lógicos, enlaces, racks ou ambientes técnicos;
- c) instalação, manutenção, configuração, operação ou suporte a sistemas, soluções ou ambientes de áudio e vídeo, multimídia ou videoconferência;
- d) atendimento presencial a usuários finais ou unidades organizacionais, em atividades de suporte técnico de primeiro ou segundo nível, atuação de equipes de campo ou execução de serviços correlatos;
- e) atividades de apoio aos processo de gestão de equipamentos e materiais de TIC.

2.1.3.2. Os serviços deverão ser executados em ambiente controlado, aderente às diretrizes institucionais e de Segurança da Informação do Tribunal, preferencialmente em infraestrutura física e lógica integrada ao ecossistema tecnológico do CONTRATANTE, ou, quando executados em infraestrutura da CONTRATADA, em ambiente compatível com o do Tribunal em termos de segurança, disponibilidade, controle de acesso e alta disponibilidade, com garantia de continuidade dos serviços, tolerância a falhas e mecanismos de redundância que minimizem indisponibilidades.

2.1.3.3. O acesso remoto a sistemas e ambientes institucionais deverá ser adotado apenas quando estritamente necessário, sendo a execução dos serviços em ambiente controlado do Tribunal considerada a modalidade recomendada sob a ótica da segurança da informação, da proteção de dados e da governança contratual.

2.1.3.4. Todos os custos, investimentos, adequações técnicas, controles adicionais de segurança, conectividade, monitoramento e auditoria necessários à execução dos serviços fora do ambiente do Tribunal correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA, não gerando qualquer ônus adicional ao TJDF.

2.1.3.5. Os profissionais designados para a execução dos serviços deverão possuir escopo de atuação claramente delimitado no âmbito deste contrato, sendo vedada a utilização simultânea dos mesmos recursos humanos em atendimentos concorrentes de outros clientes, quando tal prática comprometer a rastreabilidade, a segregação de informações, a confidencialidade ou a fiscalização efetiva da execução contratual.

2.1.3.6. A CONTRATADA deverá assegurar que as equipes responsáveis pela execução dos serviços contem com acompanhamento técnico por supervisor, substituído ou líder técnico, com a finalidade exclusiva de coordenação técnica interna e supervisão operacional, permanecendo a gestão de pessoas sob sua responsabilidade. Para esse fim, a CONTRATADA deverá disponibilizar meios eficazes de comunicação, por contato telefônico, aplicativos de mensagens ou plataforma de comunicação corporativa padrão da CONTRATANTE, o Microsoft Teams, para a efetiva comunicação com a CONTRATANTE. O acompanhamento técnico referido neste item deverá estar disponível, quando necessário, inclusive em feriados e finais de semana, de modo a assegurar a adequada orientação das equipes e o atendimento às demandas relacionadas aos plantões judiciais.

2.1.3.7. Os supervisores técnicos vinculados ao GRUPO 1 deverão possuir atribuições de natureza gerencial, exercendo, de forma diligente e contínua, a coordenação e o acompanhamento da execução contratual no âmbito dos serviços sob sua responsabilidade. Nesse contexto, caberá a tais supervisores, dentre outras atividades correlatas e necessárias, acompanhar pessoalmente e de forma presencial, no local de execução:

- (i) a atuação dos colaboradores alocados, devendo, na hipótese de ocorrências simultâneas, priorizar o acompanhamento da atividade expressamente indicada pelo setor responsável pela fiscalização ou demanda;
- (ii) dirimir eventuais conflitos ou intercorrências entre os profissionais técnicos da CONTRATADA e os serventuários ou demais agentes da CONTRATANTE, assegurando a continuidade, a qualidade e a regularidade da prestação dos serviços; e
- (iii) participar e acompanhar reuniões de alinhamento, esclarecimentos ou tratativas com os fiscais e demandantes dos serviços, independentemente de prévio agendamento, sempre que convocado ou quando a natureza da situação assim o exigir, garantindo adequada interlocução institucional e tempestiva resolução de demandas.

2.1.4. Considerando a criticidade, o sigilo e a sensibilidade das informações tratadas, a execução dos serviços deverá observar requisitos técnicos e operacionais compatíveis com os padrões de segurança do Tribunal, competindo à CONTRATADA a integral responsabilidade pela gestão, organização, supervisão técnica e operacional de sua equipe, sem caracterização de subordinação, pessoalidade ou alocação de posto de trabalho.

2.1.5. O acesso aos ambientes, plataformas e sistemas institucionais ficará condicionado ao atendimento cumulativo, pela contratada, dos seguintes requisitos mínimos de segurança da informação:

- a) autenticação multifator (MFA) integrada aos mecanismos institucionais do Tribunal;
- b) registro integral das sessões de atendimento e dos acessos administrativos, com identificação inequívoca do usuário, data, hora, duração e recursos acessados;
- c) integração dos registros de eventos, logs e trilhas de auditoria aos sistemas corporativos de monitoramento de segurança, incluindo soluções de SIEM e SOC, quando aplicável;
- d) observância de parâmetros de desempenho e conectividade compatíveis com a operação em tempo real dos sistemas institucionais, incluindo requisitos de latência, disponibilidade e estabilidade definidos pelo Tribunal;
- e) segregação lógica de ambientes, controle de privilégios e concessão de acessos restritos ao estritamente necessário para a execução do objeto contratual, em conformidade com o princípio do menor privilégio;
- f) utilização de canais de comunicação seguros, com criptografia forte e monitoramento contínuo, vedada a utilização de meios não homologados pelo Tribunal;
- g) Link de Internet Redundante, com operadoras distintas, configurado com failover automático, garantindo continuidade do acesso aos serviços;
- h) Equipamentos de rede (firewall, switches e roteadores) com alta disponibilidade (HA);
- i) Energia elétrica protegida por nobreaks (UPS) e grupo gerador;
- j) utilização de ambiente Controle de acesso baseado em princípio do menor privilégio, Firewall com regras de segurança e inspeção de tráfego, Antivírus/antimalware corporativo atualizado, Políticas de segurança alinhadas à Gestão de Riscos e Gestão de Incidentes de Segurança e Registro e auditoria de logs críticos.

2.1.6. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, mediante prévio agendamento, realizar vistorias técnicas, inspeções, diligências e auditorias nas dependências físicas, ambientes tecnológicos e infraestrutura utilizados pela CONTRATADA para execução dos serviços do GRUPO 1, com a finalidade de verificar a conformidade com os requisitos de segurança da informação, disponibilidade, desempenho, rastreabilidade, controles operacionais e demais obrigações previstas no Edital, Contrato e seus anexos. A CONTRATADA deverá franquear integral acesso às instalações, equipamentos, registros, evidências, logs, documentações técnicas e controles relacionados à prestação dos serviços, bem como apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios de auditoria, laudos técnicos, certificações ou pareceres emitidos por empresas especializadas e independentes, aptos a comprovar a aderência da infraestrutura, dos processos e dos mecanismos de segurança adotados às exigências contratuais, normativos internos, políticas de segurança da informação e melhores práticas de mercado.

2.1.7. A CONTRATADA deverá executar os serviços em ambiente de TI projetado para garantir alta disponibilidade, continuidade dos serviços, segurança da informação e desempenho, seguindo as boas práticas do ITIL v4, com foco na co-criação de valor, gestão de serviços e resiliência operacional.

2.1.8. Sempre que necessário para assegurar a conformidade com os requisitos de segurança, rastreabilidade, desempenho, integração sistêmica e monitoramento contínuo, a contratada poderá utilizar a infraestrutura tecnológica disponibilizada pelo Tribunal, observadas as políticas internas aplicáveis, permanecendo integralmente responsável pela execução dos serviços contratados.

2.1.9. A CONTRATADA deverá arcar integralmente com todos os custos relacionados ao deslocamento e transporte de seus colaboradores, necessários à execução dos serviços nas localidades do Tribunal constantes do **Anexo V (5135379)** ou, excepcionalmente, em outras localidades determinadas pelo CONTRATANTE, não cabendo ao CONTRATANTE quaisquer ônus adicionais a esse título.

2.1.10. Os catálogos técnicos de atendimentos devem sustentar os catálogos disponíveis para os usuários, conhecidos como catálogos de negócios, que contêm as ofertas, estão dispostos no **Termo ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5135353)**.

2.1.11. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta Service Manager Automation X da Microfocus, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, como: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams, ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI.

2.1.12. As atividades ou ofertas dos catálogos podem ser solicitadas individualmente para atender a necessidades específicas. Os resultados e pressupostos serão aferidos pelo fiscal técnico na conclusão do atendimento.

2.1.13. Para os atendimentos às solicitações realizadas mediante agendamento, a CONTRATADA deverá estar presente, no mínimo, com 30 minutos de antecedência ao horário agendado.

2.1.14. A CONTRATADA ficará responsável pela disponibilização dos meios de contato para acionamento dos gerentes e substitutos que atuarão em regime de sobre aviso, quando houver previsão de atendimento 24x7, pelos membros de sua equipe e da CONTRATANTE.

2.1.15. Quando houver abertura de Ordem de Serviço para serviços de regime de operação 24 horas por dia, sete dias por semana (24x7), deverão ser alocadas equipes de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas.

2.1.16. A CONTRATADA deverá indicar preposto que deve estar disponível para representá-la junto ao TJDF em regime integral e sobreaviso.

2.1.17. A figura do preposto não se confunde com a do(s) supervisor(es) técnico(s) nem com os perfis profissionais dispostos no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

2.1.18. O CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de recurso alocado na atividade com a devida justificativa técnica e com base no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

2.1.19. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do TJDF na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o art. 9º. § 1º, da Lei 14.133/2021, sob pena de imediata rescisão contratual.

2.1.20. Em contratações de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC, o modelo ITIL constitui referência fundamental, por reunir recomendações de boas práticas estruturadas em módulos de gerenciamento que visam otimizar os processos de tecnologia da informação nas organizações. Trata-se de um conjunto reconhecido internacionalmente de melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), que orienta a alinhar os serviços de TIC às metas institucionais e de negócios, promovendo maior valor agregado, eficiência operacional e satisfação dos usuários.

2.1.21. O **Service Desk** ou **Central de Serviços** possui alta relevância por personificar a solução das demandas usuário-suporte, proporcionando ao usuário contar com pessoal especializado capaz de resolver seus problemas relacionados à tecnologia em uso. O **Service Desk** é responsável pelo atendimento a usuários (internos e/ou externos), atuando como primeiro ponto de contato da área de TIC. É responsável também pelo registro de todas solicitações e eventos relacionados, geração de relatórios de controle, monitoramento do atendimento e produção de informações gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua do atendimento.

2.1.22. O principal objetivo do **Service Desk** é ser um facilitador na restauração da operação normal do serviço - seja individual ou de grupos -, com mínimo impacto ao negócio, atendendo aos níveis de serviços estabelecidos e observando as prioridades definidas. Constitui-se também em **ponto único de contato** entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços.

2.1.23. Para o desenvolvimento de um **Service Desk** faz-se necessária a implantação da **Função de Central de Serviços (5135429)**, principalmente, dos processos de **Cumprimento de Requisição (5135407)** para atender demandas de serviços de usuários; de **Gerenciamento de Incidentes (5135419)** para desenvolver um mecanismo apropriado de resolução de falhas; de **Gerenciamento de Problemas (5135424)** que visa proporcionar o tratamento adequado dos incidentes identificados pela equipe de atendimento; de **Gerenciamento de Conhecimento (5135413)**; de **Gerenciamento do Catálogo de Ofertas**; de **Gerenciamento da Qualidade**; de **Gerenciamento Mudanças**; de **Gerenciamento de Configurações**; e de **Melhoria Contínua**.

2.1.23.1. Registra-se que além dos processos de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no TJDF anexados ao presente instrumento, a CONTRATADA deverá observar rigorosamente os fluxos e processos disponibilizados no endereço eletrônico **Gerenciamento de Serviços de TIC do TJDF**, tendo em vista que tais documentos são periodicamente atualizados em razão de sua relevância para a condução das atividades, bem como para o aprimoramento contínuo das habilidades, dos custos e da qualidade das soluções tecnológicas providas pelo Tribunal à sociedade.

2.1.23.2. O processo de **Cumprimento de Requisição (5135407)** tem como meta lidar com as requisições de serviço dos usuários. Este processo tem como objetivo fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrões; fornecer informações para usuários e clientes sobre a disponibilidade de serviços e como obtê-los; fornecer e entregar componentes de serviços padrões requisitados; e auxiliar com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral.

2.1.23.2.1. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição, normalmente em conjunto com a **Central de Serviço**. As requisições de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição. Muitas vezes são pequenas mudanças com baixo risco, frequência recorrente e baixo custo (exemplo: troca de senha, instalação de um software adicional no PC, realocação de desktop). Logo, devem ser tratadas por um processo separado para não congestionar nem obstruir os processos de **Gerenciamento de Incidentes (5135419)** e **Gerenciamento de Mudanças**.

2.1.23.3. O processo de **Gerenciamento de Incidentes (5135419)** é responsável por tratar adequadamente todos os incidentes - isto é, os imprevistos - ocorridos desde a detecção da falha até o restabelecimento normal das operações.

2.1.23.3.1. Um incidente é uma ocorrência não prevista que impacta na qualidade da entrega do serviço ou até mesmo na sua interrupção. O principal objetivo deste processo consiste em restaurar o serviço à sua condição de normalidade no menor tempo possível e com o mínimo impacto sobre o negócio.

2.1.23.3.2. O **Gerenciamento de Incidentes** é a área que está incumbida da missão de reduzir ou eliminar potenciais consequências de distúrbios nos serviços de TIC, garantindo aos usuários, desta forma, que a realização de suas tarefas possa manter-se em fluxo normal, isto é, sem interrupções.

2.1.23.3.3. Devido à necessidade de resolução dos problemas da forma mais rápida possível, quaisquer incidentes que porventura ocorram são registrados, classificados e monitorados por especialistas, que averiguam suas causas, de maneira que novas ocorrências venham a ser evitadas. Esta gerência é um fator que impede o mau funcionamento da organização, sendo indispensável para o bom andamento dos outros processos do ITIL, pois provê informações de grande valia, no que diz respeito a erros relacionados à infraestrutura.

2.1.23.4. O processo de **Gerenciamento de Problemas (5135424)** tem como objetivo minimizar o impacto dos incidentes e dos problemas no negócio da organização. O registro desses problemas colabora na prevenção da recorrência de falhas. Tem como objetivo reconhecer e eliminar os erros dos serviços de TIC, através da análise dos incidentes, que são continuamente gerenciados.

2.1.23.4.1. A Gerência de Problemas visa impedir que ocorram incidentes e compreende atividades proativas e reativas. As atividades proativas identificam a causa inicial comum de incidentes passados e propõem melhorias ou retificações, ao passo que a atividade reativa visa tratar incidentes de forma eficaz e efetiva, minimizando o impacto daqueles que não puderem ser evitados.

2.1.23.5. O processo de **Gerenciamento do Conhecimento (5135413)**, como processo ITIL, deve criar, capturar, analisar, revisar, conservar e disponibilizar o conhecimento, as informações e os dados sobre os serviços de TI, assegurando que são confiáveis e úteis aos servidores e usuários do Tribunal, visando manter disponível e atualizada a Base de Conhecimento.

2.1.23.5.1. Os conhecimentos gerados pela SETI serão construídos sobre uma base modular, reutilizável, específica para a tarefa e orientada para o consumidor daquele conteúdo. Isso permitirá aumentar a quantidade de usuários que buscam o autosserviço. Ao focar nas necessidades específicas, o gerenciamento do conhecimento permitirá a entrega do conteúdo (manuais e procedimentos) para o público certo, no momento certo, em vários canais de acesso.

2.1.23.5.2. A base de conhecimento é um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazena orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços. Essas informações podem ser utilizadas na solução das solicitações registradas pelos usuários, por meio da ferramenta de Gerenciamento de Serviços.

2.1.23.5.3. O conhecimento construído e inserido na base de conhecimento, através do processo de gerenciamento do conhecimento, ao longo da execução dos diversos atendimentos, minimiza os custos (operacional, tempo de execução e financeiros) de atendimento das solicitações. Sem a base de conhecimento, diferentes técnicos poderiam se defrontar com um mesmo tipo de solicitação diversas vezes e resolvê-la com métodos e resultados diferentes.

2.1.24. A **Central de Serviços** deve garantir que os artigos da base de conhecimento estejam atualizados, confiáveis, funcionais e úteis aos agentes de suporte. Ainda são importantes para os usuários realizarem o autosserviço, bem como consumo pela solução de Chatbot com IA.

2.1.25. O Modelo de Prestação dos Serviços preconiza o atendimento em níveis e tem foco na resolução das solicitações no primeiro nível (Service Desk) sempre que possível.

2.1.26. O **atendimento de Primeiro Nível** é o contato inicial realizado, remoto ou presencialmente, pela Central de Serviços (Service Desk), responsável pelo registro de todas as solicitações e pela resolução do maior número possível de atendimentos remotos e tem por principais características:

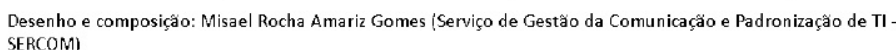
2.1.26.1. Disponibilização de um completo ambiente (pessoas, processo e solução) de apoio aos usuários para atendimento das demandas de primeiro nível, fornecendo prontamente suporte remoto ou presencial com equipe técnica a todo equipamento, aplicativo e sistemas catalogados pela SETI, conforme designação dos fiscais e gestores;

2.1.26.2. Central de Atendimento (Service Desk) acessível por número exclusivo ou compartilhado (ramal interno ou número externo, preferencialmente gratuito – 0800), em geral, com atendimento via URA (Unidade de Resposta Audível) e ferramenta de gerenciamento de serviços ITSM, e-mail, aplicativos de mensagens (como WhatsApp) e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, o Microsoft Teams;

2.1.26.3. Atuação da Central em regime de operação 24x7;

2.1.26.4. Registro, categorização, classificação, triagem, priorização, escalção, acompanhamento das solicitações, esclarecimento de dúvidas e solução de chamados elegíveis, através de: scripts de atendimento, processo automatizado e, em alguns casos, atendimento em primeiro contato automatizado. Os atendimentos devem seguir requisitos de qualidade definidos e validados pelos usuários. Acionamento das equipes especializadas que atuam em regime de plantão, conforme processos e fluxos;

2.1.28.3. O modelo de atendimento, em seu fluxo, apresenta etapas, papéis e objetivos claramente definidos, conforme diagrama sugerido. Os percentuais de cada nível de complexidade são ilustrativos apenas.



2.1.20.2. A CONTRATADA deverá assegurar que todos os uniformes fornecidos mantenham o mesmo padrão de cor, modelo e estilo, sendo que qualquer modificação em um desses elementos demandará a substituição completa do conjunto, garantindo a manutenção da padronização visual adotada, conforme sugerido:

Tabela 2: Requisitos dos uniformes dos profissionais da CONTRATADA

2.2.1. A prestação dos serviços da Central de Serviços de TI (Service Desk), tanto na modalidade remota quanto presencial, deverá ocorrer em ambiente físico

controlado, dotado de mecanismos adequados de segurança, monitoramento e controle de acesso, de modo a prevenir o ingresso de pessoas não autorizadas nas áreas onde são acessados os Sistemas Institucionais do Tribunal. O ambiente deverá assegurar, ainda, a proteção dos equipamentos e recursos tecnológicos utilizados, recomendando-se que tais recursos sejam preferencialmente destinados ao atendimento exclusivo das demandas do TJDF, observando-se as políticas de segurança da informação, proteção de dados e demais diretrizes institucionais aplicáveis.

2.2.2. A Central de Atendimento (Service Desk) deverá disponibilizar atendimento presencial nas dependências do CONTRATANTE, destinado ao suporte de primeiro nível imediato aos usuários, por meio de balcão de serviços, integrando o modelo multicanal da Central de Serviços. Tal recurso justifica-se pela necessidade de ampliação da acessibilidade e inclusão no atendimento aos usuários, especialmente em situações que demandem suporte assistido, atendimento individualizado, dificuldades de utilização dos canais digitais ou necessidade de interação presencial para adequada resolução da demanda, observados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) aplicáveis. A definição da modalidade de prestação do suporte, remoto ou presencial, competirá ao solicitante ou à equipe gestora do contrato;

2.2.3. Os serviços prestados na Central de Serviços, primeiro contato, terão cobertura do regime de operação 365 dias, 24 horas por dia, sete dias por semana (365X24x7).

2.2.4. O atendimento ao modelo multicanal da Central de Serviços não implica, em qualquer hipótese, a obrigatoriedade de alocação de postos fixos ou de mão de obra dedicada em regime exclusivo, competindo à CONTRATADA definir a melhor forma de organização de seus recursos para assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS), dos requisitos de qualidade e da continuidade do atendimento.

2.2.5. Compreende o suporte remoto ou presencial 24x7, cujo objetivo é operar a Central de Serviços para registro, classificação, priorização e atendimento inicial das requisições, realizando suporte remoto e, quando necessário, encaminhando os chamados aos demais níveis de atendimento, além de monitorar o andamento dos chamados e requisições na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TJDF. Este serviço garante que todas as demandas recebidas sejam tratadas de forma ágil, organizada e em conformidade com os processos internos e normas do Tribunal, assegurando a continuidade operacional dos serviços de TIC.

2.2.6. Incluem o registro, categorização, classificação e priorização das requisições, conforme a criticidade definida em processos documentados no sistema de gerenciamento de serviços do Tribunal; a escalabilidade, reescalonamento e acompanhamento das requisições/interações, incluindo comunicação com usuários e técnicos e atualização contínua do registro; e a execução do atendimento de primeiro nível em conformidade com processos e documentos previamente estabelecidos, garantindo respostas rápidas e adequadas às solicitações registradas na Central de Serviços.

2.2.7. O Nível 1 também contempla atividades de melhoria contínua do serviço, por meio da monitoração de desempenho, análise de métricas, coleta de dados e geração de relatórios estratégicos. Além disso, inclui o atendimento prioritário às solicitações etiquetadas como VIP, oriundas de Magistrados, Servidores em cargos Executivos, Gestores da SETI, Sessões, Audiências, Salas Passivas, Gabinetes do Segundo Grau e demais grupos previstos como prioritários para a prestação jurisdicional, assegurando, quando aplicável, redução de até 50% no tempo de atendimento, promovendo eficiência e excelência no suporte prestado pelo Tribunal.

2.2.8. Requisitos e Atividades da Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática: Nível

2.2.8.1 No primeiro contato (Central de Serviços: Nível 1):

2.2.8.1. Registrar as solicitações de suporte e serviços requisitadas pelos usuários;

2.2.8.2. Categorizar, classificar e triar as solicitações para atendimento, definindo a prioridade, catálogo e equipe de atendimento;

2.2.8.3. Orientar e realizar suporte técnico aos usuários na utilização dos serviços de TIC, por meio de telefone, chat e outros meios que venham a ser utilizados pela contratante, registrando todas as informações na solicitação, por meio da solução de ITSM, conforme fluxos padronizados.

2.2.8.4. Atender as solicitações para atendimento em primeiro nível, utilizando conhecimentos técnicos do perfil N1 e soluções documentadas na base de conhecimento.

2.2.8.5. Escalonar as solicitações não atendidas pelo 1º nível aos setores de serviços técnicos especializados, anexando todas as informações e evidências coletadas no primeiro contato;

2.2.8.6. Acompanhar todas as solicitações registradas, assegurando o cumprimento do atendimento, conforme prazos previstos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

2.2.8.7. Atuar como ponto único de contato, mantendo registrada na solicitação toda comunicação com os usuários e técnicos.

2.2.8.8. Relacionar a demanda com o documento da base de conhecimento utilizado para a resolução. Caso não exista documentação aplicável, registrar essa ausência de forma clara, para fins de curadoria e atualização da base de conhecimento, sugerindo, sempre que possível, a elaboração ou atualização de documentação correspondente.

2.2.8.9. Relacionar a solicitação com a oferta do catálogo de serviços e demais campos da categorização. Quando não localizar a oferta adequada, acionar a equipe de qualidade para atualização do Catálogo de Ofertas e orientações acerca do registro.

2.2.8.10. Informar ao usuário sobre a importância do preenchimento da pesquisa de satisfação, visando a promoção da melhoria contínua e aperfeiçoamento dos serviços prestados.

2.2.8.11. Utilizar, sempre que possível, recursos automatizados e integrados à Central de Serviços, como chatbot e base de conhecimento, como apoio ao atendimento assistido, com o objetivo de agilizar a resolução de demandas e reduzir o tempo médio de atendimento.

2.2.8.12. Zelar pela integridade, confidencialidade e segurança das informações acessadas durante o atendimento, em conformidade com as diretrizes de segurança da informação e privacidade de dados.

2.2.8.13. Acionar as equipes técnicas sempre que houver solicitações com pedido de prioridade, acompanhando as demandas até sua completa resolução. Durante esse processo, o responsável deverá manter os usuários continuamente informados sobre o andamento do atendimento, por meio de canais apropriados como telefone, e-mail, aplicativos de mensagens ou ferramentas corporativas como o Microsoft Teams. Antes de finalizar a Ordem de Serviço (OS), é indispensável validar com o solicitante se a solução apresentada foi satisfatória e atendeu plenamente às suas necessidades, assegurando, assim, a qualidade do atendimento prestado.

2.2.8.14. Quando não for possível realizar o atendimento imediato da solicitação no momento do contato, oferecer ao usuário a opção de agendamento de atendimento, registrando data, horário e canal preferencial de retorno. O agendamento deverá ser comunicado ao usuário de forma clara, com confirmação do compromisso e acompanhamento até a efetiva realização do atendimento. Caso o técnico originalmente responsável não possa realizar o atendimento no horário agendado devido à troca de escala ou alteração na equipe, o compromisso deverá ser registrado de forma visível e acessível para os demais colaboradores da Central de Serviços a fim de assegurar a continuidade do atendimento, a rastreabilidade das ações e a gestão eficiente da equipe.

2.2.8.15. Verificar, no momento do atendimento, se há chamados anteriores relacionados à mesma demanda ou usuário, garantindo continuidade, evitando duplicidade de registros e promovendo uma resolução mais eficiente.

2.2.8.16. Validar os dados de contato do usuário no momento do registro da solicitação, assegurando que as informações estejam atualizadas para facilitar o retorno e o acompanhamento da demanda, para evitar que esteja sendo acionado por criminosos eletrônicos que desejam roubar dados e credenciais.

2.2.8.17. No momento do registro da solicitação, validar os dados de contato do usuário, garantindo que estejam atualizados para facilitar o retorno e o acompanhamento da demanda, além de prevenir possíveis tentativas de fraude por criminosos eletrônicos que buscam acesso indevido a dados e credenciais.

2.2.8.18. Informar ao usuário, de forma clara e objetiva, o número da solicitação ou protocolo gerado, bem como os próximos passos esperados, prazos estimados e canais disponíveis para acompanhamento.

2.2.8.19. Registrar observações relevantes que possam auxiliar no atendimento futuro, como restrições de horário, preferências de contato ou particularidades técnicas da demanda.

2.2.8.20. Realizar os atendimentos baseado nos protocolos e scripts, para garantir o padrão e qualidade da comunicação durante a prestação do serviço.

2.2.8.21. Identificar e comunicar aos Gerentes de Atendimento quaisquer falhas ou ocorrências atípicas que estejam fora de seu controle ou responsabilidade, especialmente aquelas que possam causar impactos no atendimento e na infraestrutura de TI. Deve-se também registrar formalmente o incidente nos sistemas apropriados e verificar se há solicitações abertas relacionadas à mesma ocorrência, garantindo o correto acompanhamento e tratamento pelos técnicos e gestores responsáveis.

2.2.8.22. Prestar suporte técnico de primeiro nível, remoto ou presencial, incluindo a instalação de aplicativos previamente homologados para utilização nos equipamentos da contratante, observando os procedimentos e orientações constantes na Base de Conhecimento ou manuais fornecidos pelos fabricantes.

2.2.8.23. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas no atendimento das demandas.

2.2.8.24. Acompanhar as solicitações registradas junto às equipes de atendimento ou áreas de serviços técnicos especializados e sugerir documentação.

2.2.8.25. A priorização das solicitações registradas seguirá o atendimento das áreas críticas da CONTRATANTE, sendo realizada com base em critérios objetivos definidos em matriz de priorização, conforme o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

2.2.8.26. A Central de Serviços de TI atuará no acompanhamento e registro da classificação das solicitações e na priorização dos pedidos etiquetados como VIP.

2.2.9. Gestão de Qualidade

2.2.9.1. Para a adequada execução e controle da gestão da qualidade, a CONTRATADA deverá:

2.2.9.1.1. Alocar colaboradores para atuar na realização do controle de qualidade de todos os serviços prestados na Central de Serviços de TI (Service Desk), garantindo a conformidade nas entregas de serviços conforme os NMSs e padrões estabelecidos, promovendo a melhoria contínua no escopo de atuação da Central. Além disso, deverá seguir as diretrizes sobre melhores práticas de Governança e Gestão da Qualidade, baseadas no ITIL, COBIT, norma ISO/IEC 20.000, HDI entre outros modelos de qualidade disponíveis no mercado, com vistas a assegurar que os serviços prestados estejam alinhados às necessidades dos usuários e aos objetivos estratégicos da CONTRATANTE, observando os seguintes requisitos mínimos.

2.2.9.1.2. Manter equipe técnica especializada para trabalhar com frameworks reconhecidos de gestão de serviços de TI, tais como ITIL, HDI e ISO/IEC 20000, como base para os processos de qualidade.

2.2.9.1.3. Apoiar na curadoria da base de conhecimento garantindo que os conteúdos estejam estruturados para viabilizar as buscas pelos colaboradores, usuários e ferramentas de autoatendimento como chatbot.

2.2.9.1.4. Apoiar no mapeamento de serviços, modelagem de fluxos de atendimento e desenho de processos BPMN relacionados à Central de Serviços, com foco na padronização, simplificação, automação e melhoria da experiência do usuário.

2.2.9.1.5. Realizar análise crítica dos processos de atendimento, com base em dados históricos, indicadores de desempenho e feedbacks dos usuários, propondo melhorias contínuas.

2.2.9.1.6. Apresentar relatório e plano de melhoria sempre que for identificados falhas nos processos de atendimento.

2.2.9.1.7. Apoiar na manutenção do Catálogo de Ofertas de Serviços da Central de Serviços de TI, assegurando que os serviços estejam registrados corretamente.

2.2.9.1.8. Monitorar o uso da base de conhecimento, gerando relatórios periódicos com métricas de acesso, consumo e satisfação dos usuários.

2.2.9.1.9. Identificar demandas recorrentes e oportunidades para criação ou atualização de conteúdos na Base de Conhecimento para autosserviço, com base na análise de chamados, dúvidas frequentes e incidentes.

2.2.9.1.10. Acompanhar os NMSs para garantir o nível de qualidade e satisfação dos usuários.

2.2.9.1.11. Manter matriz de capacitação interna, habilidades e competências dos colaboradores por perfil técnico.

2.2.9.1.12. Promover capacitações regulares e avaliações de competências da equipe técnica.

2.2.9.1.13. Monitorar as pesquisas de satisfação realizadas após o término de cada atendimento, assegurando o controle de qualidade das respostas e a rastreabilidade dos resultados. As avaliações classificadas como "insatisfeito" ou "muito insatisfeito" deverão ser obrigatoriamente analisadas, com abertura de tratativas específicas para identificação das causas e implementação de ações corretivas, visando evitar a recorrência de falhas e problemas nos serviços prestados pela Central de Serviços de TI.

2.2.9.1.14. Realizar auditorias internas periódicas para verificação da conformidade com os processos definidos e identificação de oportunidades de melhoria.

2.2.9.1.15. Realizar reuniões periódicas de revisão de desempenho, análise de causas raiz de problemas recorrentes e implementação de planos de ação corretivos e preventivos.

2.2.9.1.16. Monitorar continuamente as filas de atendimento, assegurando a distribuição equilibrada das demandas entre os atendentes e a priorização conforme criticidade.

2.2.9.1.17. Identificar e corrigir triagens incorretas, com recategorização adequada dos chamados e análise das causas para evitar reincidência.

2.2.9.1.18. Acompanhar os chamados durante todo o seu ciclo de vida.

2.2.9.1.19. Controlar a qualidade dos atendimentos por amostragem durante a execução do serviço, por meio de supervisão técnica, feedbacks, escutas ativas das ligações, monitoramento das telas dos colaboradores via Plataformas disponibilizadas pela contratante e análise de log de registros.

2.2.9.1.20. Orientar e monitorar a qualidade das evidências anexadas nas solicitações antes do seu escalonamento para as equipes especializadas, assegurando que contenham todas as informações necessárias para continuidade do atendimento. Essa prática visa garantir a rastreabilidade da demanda, reduzir falhas de comunicação entre os níveis de suporte e aumentar a agilidade na resolução, evitando demora no atendimento por falta de informações.

2.2.9.1.21. Monitorar o uso dos recursos tecnológicos disponibilizados para a Central de Serviços de TI, assegurando que sejam utilizados exclusivamente para fins colaboradores e relacionados às atividades contratadas, vedando expressamente o uso para fins particulares. Essa prática visa garantir a conformidade com as políticas de segurança da informação, a eficiência operacional e a integridade dos serviços prestados.

2.2.9.1.22. Implementar políticas de confidencialidade e sigilo das informações tratadas pela Central de Serviços, com assinatura de termos específicos pelos colaboradores e ações de conscientização acerca do uso da estrutura e equipamentos disponibilizados para execução dos serviços.

2.2.9.1.23. Realizar simulações e testes antes da inclusão de novos serviços ou quando um serviço apresentar falhas recorrentes para avaliar a aderência da equipe aos procedimentos estabelecidos e identificar oportunidades de melhoria.

2.2.9.1.24. Orientar os colaboradores sobre a utilização da Base de Conhecimento, promovendo a correta associação entre as solicitações recebidas e a documentação disponível, com o objetivo de gerar indicadores de uso dos artigos e subsidiar ações de melhoria contínua nos atendimentos

2.2.10. Gestão do Conhecimento

2.2.10.1. Para a adequada execução e controle da gestão da qualidade, a CONTRATADA deverá alocar colaboradores para atuar na elaboração e curadoria das documentações constante na Base de Conhecimento e apoio operacional às equipes de qualidade e melhoria contínua nos serviços prestados pela Central de Serviços de TI, observando os seguintes requisitos mínimos:

2.2.10.1.1. Elaborar, revisar, atualizar, arquivar e manter os documentos técnicos e operacionais da base de conhecimento, garantindo padronização, clareza, versionamento e rastreabilidade das informações.

2.2.10.1.2. Realizar curadoria contínua da base de conhecimento, com validação técnica dos conteúdos, eliminação de informações em duplicidade ou obsoletas e identificação de serviços sem a devida documentação. E sempre que for indicado pelos técnicos e usuários que utilizam as documentações.

2.2.10.1.3. Garantir que os conteúdos da base de conhecimento estejam padronizados de acordo com a Gestão Documental, acessíveis, organizados e com linguagem adequada ao público-alvo, promovendo a usabilidade, navegabilidade e acessibilidade.

2.2.11. Disponibilidade

2.2.11.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no **regime 24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

2.2.11.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

2.2.11.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.3. GRUPO 1: ITEM 2 - Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2

2.3.1. O **atendimento de Segundo Nível** é o setor responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

2.3.2. Requisitos e Atividades da Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2

2.3.2.1. Solucionar solicitações referentes à microinformática, realizando os procedimentos necessários ou encaminhando as respostas aos primeiros níveis, observando os prazos máximos e os níveis de serviço exigidos.

2.3.2.2. Realizar atendimento técnico por telefone, remotamente, presencialmente ou por outros meios definidos pela contratante, conforme necessidade de compreensão da solicitação.

2.3.2.3. Acionar áreas técnicas especializadas ou fornecedores de serviços para solução de demandas, acompanhando a execução e o encerramento, quando necessário ou delegado por fiscais técnicos.

2.3.2.4. Atuar como ponto de contato entre o primeiro e o terceiro nível, absorvendo e gerenciando soluções de solicitações priorizadas como média ou alta, conforme matriz de prioridade ou delegação da gestão.

2.3.2.5. Identificar oportunidades de melhoria, documentar soluções, contribuir com fluxos e automações, propondo a atualização da base de conhecimento, objetivando o aumento da taxa de resolução pelo primeiro nível.

2.3.2.6. Instalar, desinstalar, transportar, montar, configurar e reinstalar equipamentos de TI e periféricos, nos locais indicados e conforme demandado pela contratante.

2.3.2.7. Realizar testes, diagnósticos, manutenções corretivas e preventivas, incluindo limpeza física, otimização de software, atualização de firmware e substituição ou acréscimo de partes ou componentes eletrônicos, visando a melhoria de funcionamento dos equipamentos.

2.3.2.8. Instalar e/ou atualizar softwares, firmwares e aplicativos nos equipamentos corporativos conforme demanda das unidades do Tribunal.

2.3.2.9. Receber, registrar, estocar, preparar e expedir equipamentos e periféricos de TIC, conforme definido pela contratante.

- 2.3.2.10. Realizar visitas técnicas presenciais, coletar dados, realizar testes, confeccionar laudos técnicos, verificando componentes de hardware e indicando falhas específicas, embalar e preparar para o transporte, registrando em sistema as ações realizadas.
- 2.3.2.11. Instalar sistema operacional homologado pelo TJDF, utilizando imagens e tecnologias indicadas pela contratante.
- 2.3.2.12. Disponibilizar, quando demandado pela CONTRATANTE, equipe técnica qualificada para atendimento a eventos institucionais ou demandas específicas, observados os prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência, sendo de responsabilidade exclusiva da contratada a gestão e alocação dos recursos necessários ao cumprimento das ordens de serviço.
- 2.3.2.13. Assegurar a prestação de serviços técnicos nas localidades indicadas pela contratante, mediante acionamento por meio de ordens de serviço ou instrumento equivalente, cabendo à contratada viabilizar os meios e a equipe técnica necessários para o adequado atendimento das demandas.
- 2.3.2.14. Executar análise, triagem e encaminhamento das demandas recebidas, verificando requisitos e viabilidade das solicitações, propondo soluções para os atendimentos e observando as normativas e documentos correlatos.
- 2.3.2.15. Otimizar recursos humanos e materiais na resolução de demandas, criando cronogramas, organizando filas de requisições, priorizando e acompanhando os atendimentos conforme padrões definidos pela contratante.
- 2.3.2.16. Levantar dados, acompanhar indicadores de qualidade e promover a melhoria contínua nos atendimentos.
- 2.3.2.17. Realizar levantamento de requisitos necessários para atendimento de projetos institucionais, observando normativas e documentos correlatos.
- 2.3.2.18. Realizar vistorias técnicas presenciais, coletar dados, fazer levantamentos, conforme demandado pela contratante.
- 2.3.2.19. Produzir relatórios referentes ao escopo contratado, conforme demandado pela contratante.
- 2.3.2.20. Realizar apresentação, testes e validação de dados extraídos, conforme critérios técnicos estabelecidos pela contratante.
- 2.3.2.21. Manter comunicação cordial, clara e objetiva entre gestores das unidades envolvidas nos projetos de TI no âmbito do TJDF.
- 2.3.2.22. Desenvolver, alterar e executar scripts, visando automatizar tarefas administrativas e operacionais de microinformática, conforme demandado pela contratante.
- 2.3.2.23. Criar, revisar, testar e aplicar políticas de gerenciamento de dispositivos na ferramenta de gerenciamento de endpoints, conforme diretrizes da contratante.
- 2.3.2.24. Administrar dispositivos e grupos de usuários na ferramentas de gerenciamento de endpoints e usuários, assegurando conformidade e organização dos ativos de TI.
- 2.3.2.25. Realizar testes de validação de políticas de gerenciamento de endpoints, garantindo eficácia e aderência às necessidades operacionais.
- 2.3.2.26. Documentar procedimentos técnicos, objetivando a padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
- 2.3.2.27. Disponibilizar, atualizar e manter softwares homologados no portal corporativo da contratante, garantindo compatibilidade e segurança.
- 2.3.2.28. Criar e/ou atualizar imagens de sistema operacional e realizar formatação de dispositivos, conforme padrões definidos.
- 2.3.2.29. Consolidar relatórios gerenciais sobre estado, conformidade e desempenho dos dispositivos, promovendo transparência e controle das ações técnicas.
- 2.3.2.30. Acompanhar presencialmente e prestar suporte técnico durante sessões, audiências, eventos e solenidades institucionais, garantindo o funcionamento dos recursos tecnológicos de TIC.
- 2.3.2.31. Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões e audiências, conforme calendário da contratante, visando antecipar falhas e garantir disponibilidade dos equipamentos.
- 2.3.2.32. Gerenciar e acompanhar sessões e audiências, conforme designações da contratante.
- 2.3.2.33. Atuar em projetos de implantação, distribuição, substituição, atualização, diagnóstico e descomissionamento de grandes volumes de equipamentos do parque tecnológico, considerando anualmente a média de intervenção em 30% dos equipamentos de TIC, podendo incluir o transporte de equipamentos.
- 2.3.2.34. Participar de forças-tarefa e projetos específicos voltados à execução de rotinas de suporte técnico, especialmente em cenários de mudanças, implantações, atualizações ou remediações no ambiente computacional de uso do TJDF.
- 2.3.2.35. Realizar análise de cronogramas, agendamento de atividades e etapas de acompanhamento, abertura de chamados, comunicação entre as unidades envolvidas e verificação final de execução, conforme planejamento institucional.
- 2.3.2.36. Realizar análise de solicitações abertas por meio de chamados, conferência de documentos correlatos, contato com demandantes e encaminhamento para autorização conforme fluxo definido pela contratante.
- 2.3.2.37. Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento, conformidade técnica e propondo melhorias contínuas.
- 2.3.3. Disponibilidade**
- 2.3.3.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados, no período compreendido entre 8h e 19h; exceto em sessões de audiências que podem extrapolar o expediente normal; e a possibilidade, quando expressamente solicitado pelo CONTRATANTE, de serem demandados fora do expediente normal da organização, inclusive em finais de semana e feriados, das manutenções evolutivas e proativas, nas salas técnicas, data centers, plantão judicial e sessão de audiências, assim como as programadas; em todos esses casos não haverá custos adicionais ao CONTRATANTE.
- 2.3.3.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.
- 2.3.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
- 2.3.4. Das Ferramentas de Trabalho**
- 2.3.4.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas técnicas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.
- 2.3.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas de trabalho adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, conforme sugestão de ferramentas abaixo:

Item	Especificação das Ferramentas - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2
1	Bolsa de lona para ferramentas de 18" com compartimentos.
2	Alicate de Corte Diagonal de Precisão 5".
3	Alicate de Bico meia cana 6".
4	Kit de Chaves Torx de Precisão.
5	Jogo com 12 chaves de fenda, phillips imantado, profissional.
6	Parafusadeira com Torque máximo de 2.5 N.m (referência: Makita ou Bosch).
7	Placa De Diagnostico (referência: TL631 Pro e a TL611 Pro).
8	Sugador de solda profissional.
9	Multímetro digital profissional com bateria (referência: Fluke 117 ou Minipa ET-2233).
10	Estação Ferro De Solda com várias pontas e Potência de 120 W (referência: AFR 890 Pro, Weller WT1010H ou SUGON T36).
11	Kit de Pinças Precisão Antiestática Aço Inoxidável.
12	Pincel antiestático.
13	Pulseira antiestática.
14	Soprador / aspirador (referência: MASTER SUX).
15	Estação De Retrabalho Profissional Potência mínima de 800w.
16	Fonte De Bancada 30v 10a (Sugon 3010PM ou Wanptek TPS3010).
17	Flanela Microfibras.
18	Solda e Estanho para solda 60x40 de 0,8mm, rolo 250g.
19	Pasta Térmica mínimo 8 W/m-K.

2.4. GRUPO 1: ITEM 3 - Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE

2.4.1. A atividade Atendimento ao Chat do TJDFT tem como objetivo central operar e sustentar o serviço de atendimento por chat institucional, voltado ao suporte de usuários em relação ao Processo Judicial Eletrônico (PJe), bem como ao acesso e uso de outros sistemas institucionais do Tribunal, incluindo sistemas do TJDFT que oferecem funcionalidades a usuários externos que necessitam de apoio técnico ou orientação. Esse atendimento envolve não apenas o registro e tratamento das requisições de suporte, mas também a gestão ativa do fluxo de interação — desde a categorização e priorização até o encerramento das demandas. Trata-se de um ponto crítico de contato com os usuários, cuja efetividade impacta diretamente na percepção de qualidade do serviço e na continuidade operacional das soluções institucionais.

2.4.2. As subatividades abrangem desde ações de suporte de primeiro nível, como comunicação com usuários, atualização de registros e orientação inicial, até atividades mais complexas, como análise em tempo real da aderência aos procedimentos e níveis mínimos de serviço (NMS), instrução de atendentes e decisões operacionais sobre escalonamento ou encerramento de chamados. Também estão incluídas responsabilidades técnicas como ajustes de configuração, modificações no código-fonte, integração com APIs externas, execução de testes funcionais e de desempenho, instalação de módulos adicionais e documentação técnica das intervenções, assegurando rastreabilidade e conformidade.

2.4.3. A atividade exige atuação de perfis especializados, incluindo o Desenvolvedor de Sistemas de Tecnologia da Informação, responsável por implementar evoluções, corrigir falhas e garantir a integração contínua da aplicação de chat com outras soluções. Esse profissional complementa o papel da Central de Serviços, fornecendo suporte técnico avançado, promovendo ajustes de arquitetura, estabilidade, segurança e desempenho da aplicação, além de contribuir para o ciclo de melhoria contínua do serviço. Assim, o Atendimento ao Chat do TJDFT combina atividades típicas de Service Desk com atribuições de desenvolvimento e sustentação de sistemas, configurando uma função híbrida e estratégica.

2.4.4. Requisitos e Atividades da Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE

2.4.4.1. Registrar as requisições no sistema de gerenciamento de serviços, com categorização, classificação e priorização conforme criticidade definida em processos internos.

2.4.4.2. Escalonar e acompanhar as requisições/interações, garantindo controle dos tempos de resposta e escalção.

2.4.4.3. Realizar comunicação ativa com usuários e técnicos, utilizando os meios disponíveis, com atualização contínua do registro.

2.4.4.4. Executar atendimento de primeiro nível conforme processos e documentos normativos definidos pelo órgão.

2.4.4.5. Acompanhar em tempo real dos atendimentos, avaliando aderência aos procedimentos operacionais padrão e níveis mínimos de serviço (NMS).

2.4.4.6. Instruir e orientar os atendentes, promovendo a correta execução dos fluxos de atendimento e o uso adequado das ferramentas.

2.4.4.7. Tomar decisões operacionais sobre o encaminhamento, escalonamento ou encerramento das requisições, com base na análise do caso e indicadores de qualidade.

2.4.4.8. Executar alterações de configuração e ajustes em tempo de execução, assegurando estabilidade, segurança e desempenho do sistema.

2.4.4.9. Manter e evoluir a aplicação, incluindo modificações no código-fonte, integração com APIs externas e instalação de módulos/extensões.

2.4.4.10. Executar rotinas automatizadas e procedimentos operacionais definidos pelo contratante para garantir a continuidade da aplicação.

2.4.4.11. Realizar de testes funcionais, de integração e de desempenho, documentando resultados e propondo ajustes necessários.

2.4.4.12. Documentar e rastrear todas as alterações e intervenções técnicas no ambiente de produção.

2.4.4.13. Atuação do perfil Desenvolvedor de sistemas, provendo suporte especializado para ajustes técnicos, evoluções e integrações.

2.4.5. Disponibilidade

2.4.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.

2.4.5.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

2.4.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.5. GRUPO 1: ITEM 4 - Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico

2.5.1. Consistem na operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

2.5.2. Os serviços de monitoramento do ambiente deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

2.5.3. A equipe alocada deverá ser composta por especialistas no conjunto de softwares fornecidos, soluções de monitoração em geral e estar preparada para ajustar

e refinar as métricas de monitoração de todos os serviços e itens de configuração de TIC da CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional.

2.5.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos serviços de TIC e dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

2.5.5. Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicações e registros de usuários por telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams ou outros meios de solicitação poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade ou degradação de performance de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoração implementadas pela CONTRATADA terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

2.5.6. Abrangem a supervisão contínua e sistemática dos sistemas, soluções e infraestrutura do TJDFT, incluindo a correlação de eventos e alertas detectados por ferramentas providas, conforme instruções de rotina e procedimentos previamente definidos e documentados. A CONTRATADA deverá executar ações reativas para normalizar serviços, sistemas ou soluções, registrar e analisar incidentes no sistema, incluindo informações de solicitantes, responsáveis, áreas envolvidas, criticidade e status dos chamados, bem como relatar a passagem de turno, com anotações das ocorrências do período e das ações tomadas. A escalabilidade e acompanhamento de incidentes registrados no ITSM deverão ser realizados, com proposição de soluções, documentação e procedimentos para atuação no N1, assegurando que o TJDFT e suas unidades recebam informações e orientações conforme as regras definidas pelo contratante.

2.5.7. Além disso, os serviços contemplam a resposta a incidentes em Sistemas Operacionais, mediante execução de scripts, alterações de configuração e demais ações reativas ou proativas, incluindo análise de logs, testes de comunicação, execução de rotinas e demais procedimentos especificados pelo TJDFT. A CONTRATADA deverá, igualmente, atuar na resolução de incidentes em Aplicações e Plataformas, sempre com autorização prévia ou específica do TJDFT, seguindo procedimentos documentados e aprovados, garantindo que todas as ações estejam em conformidade com as instruções do contratante. O atendimento incluirá também rotinas de backup e monitoramento de procedimentos específicos definidos pelo TJDFT, assegurando a continuidade e integridade dos serviços tecnológicos.

2.5.8. Por fim, os serviços compreendem checagem e/ou intervenção presencial dos Datacenters e do site de emergência, verificando acessos, iluminação, temperatura, equipamentos, piso elevado, cabeamento, possíveis vazamentos, parte elétrica e indicadores dos equipamentos e acionamento das empresas contratadas e responsáveis pelo suporte e manutenção dos sites, a saber, sala cofre, container datacenter e Centro de Monitoramento e Controle de TIC, conforme definido pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá elaborar relatório diário contendo as divergências ou questões encontradas, permitindo que a CONTRATANTE acompanhe, valide e implemente as ações corretivas necessárias para garantir a plena operacionalidade e segurança do ambiente tecnológico do Tribunal.

2.5.9. É responsabilidade da CONTRATADA a observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.5.10. Requisitos e Atividades dos Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico

2.5.10.1. Realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura.

2.5.10.2. Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual.

2.5.10.3. Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM (Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual.

2.5.10.4. Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual.

2.5.10.5. Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.

2.5.10.6. Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.

2.5.10.7. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.

2.5.10.8. Criação de diário de bordo que deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas, degradações de performance ou alarmes.

2.5.10.9. Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

2.5.10.10. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com as demais equipes da SETI.

2.5.10.11. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.

2.5.10.12. Fornecer para a equipe especializada de apoio à governança de TIC os indicadores do status e desempenho dos sistemas a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.

2.5.10.13. Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.

2.5.10.14. Realizar diagnósticos com base nos alertas e gerar relatórios de análise de causa raiz.

2.5.10.15. Realizar monitorações e análises dos alertas gerados pelas ferramentas de monitoração

2.5.10.16. Comunicar tempestivamente à equipe do TJDFT, quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio.

2.5.10.17. Atuar como ponto focal, coletar/enviar informações e acompanhar a solução dos Incidentes junto ao responsável pelo serviço, sistema ou rotina, seja de área interna ou externa à sua unidade.

2.5.10.18. Monitorar disponibilidade, performance e capacidade de todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/S AN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TIC críticos ou essenciais.

2.5.10.19. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash e/ou Kibana, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.

2.5.10.20. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

2.5.10.21. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento, bem como ajustar possíveis ações automáticas com o apoio da torre de governança de TIC da CONTRATADA.

2.5.10.22. Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.

2.5.10.23. Contatar outras unidades ou empresas para verificação ou restabelecimento dos serviços;

2.5.10.24. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.

2.5.10.25. Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a equipe especializada de apoio à governança de TIC, registrando, em mesma notificação, ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.

2.5.10.26. Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados que sejam necessários na ferramenta de requisição de serviço.

2.5.10.27. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe e nos diagnósticos de incidentes e problema.

2.5.10.28. Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.

2.5.10.29. Implementar o monitoramento dos sistemas e recursos de TIC em Produção e em Homologação.

2.5.10.30. Monitorar os serviços em nuvem do TJDFT.

2.5.10.31. Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, indisponibilidades planejadas e demandas diárias.

2.5.10.32. Criar painéis para monitoração técnicos e gerenciais em tempo real de sistemas e recursos de TIC.

2.5.10.33. Avaliar o histórico de ocorrências visando avaliar a disponibilidade, capacidade e desempenho dos serviços e infraestrutura de TIC.

2.5.10.34. Monitorar a execução de todas as rotinas operacionais diárias manuais e automáticas executadas durante a operação do ambiente tais como backups, rotinas de ETL e demais rotinas cuja execução precise ser garantida diariamente.

2.5.11.35. Em razão das características intrínsecas de determinadas atividades previstas no item 4 - Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico, torna-se imprescindível que colaboradores da equipe atuem de forma presencial, ininterruptamente, no regime 24x7x365, objetivando a execução das seguintes atividades, não se limitando a elas:

- a. Vistorias diárias no datacenter principal, Centro de Monitoramento e sala de equipamentos de TI;
- b. Atendimento a demandas de procedimentos solicitados pelas equipes de TI na sala cofre, switches, videowalls instalados no bloco A e outros sistemas e equipamentos;
- c. Recebimentos de equipamentos e materiais, e devida guarda no depósito ou local indicado;
- c. Acompanhamentos de vistorias de equipes dos bombeiros civis que ocorrem diariamente em todo ambiente;
- d. Acompanhamento de empresas de suporte e manutenção de links de internet e equipamentos de TI instalados, conforme autorização superior da supervisão do NUMAD;
- e. Atuação presencial em sistemas que exigem acesso somente interno.

2.5.11. Disponibilidade

2.5.11.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no **regime 24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

2.5.11.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

2.5.11.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.6. GRUPO 1: ITEM 5 - Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia

2.6.1. Consistem no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços de administração da infraestrutura de redes e telefonia do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, incluindo todos os componentes de hardware e software e são responsáveis pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP e MPLS, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do TJDFT.

2.6.2. O serviço contratado será responsável pela manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia IP do TJDFT, incluindo a instalação, atualização e integração de softwares, hardwares e demais componentes necessários, devendo ser executado de acordo com as melhores práticas do setor e por meio de procedimentos que assegurem a confiabilidade, a disponibilidade e o desempenho da infraestrutura de telefonia.

2.6.3.1. O serviço contratado deverá contemplar, quando necessário, a atuação em conjunto com serviços prestados por terceiros, assegurando a integração, configuração e sustentação da infraestrutura de telefonia IP e de seus componentes, de forma a manter a interoperabilidade, a continuidade operacional e a qualidade dos serviços, sem prejuízo das responsabilidades assumidas pela contratada.

2.6.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.6.5. **Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia**

2.6.5.1. Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.

2.6.5.2. Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, aceleradores, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.

2.6.5.3. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.

2.6.5.4. Gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância.

2.6.5.5. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de serviços.

2.6.5.6. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como

fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.

2.6.5.7. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.

2.6.5.8. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede do TJDFT, sempre que solicitado.

2.6.5.9. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.6.5.10. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.

2.6.5.11. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.

2.6.5.12. Subsidiar os servidores do CONT RATANT E na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes, inclusive de aquisição de licenças e equipamentos, sempre que solicitado.

2.6.5.13. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede, sempre que disponível em versão estável.

2.6.5.14. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.

2.6.5.15. Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.

2.6.5.16. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja a causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede do TJDFT.

2.6.5.17. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção, homologação, testes, etc.

2.6.5.18. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

2.6.5.19. Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.

2.6.5.20. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.

2.6.5.21. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.

2.6.5.22. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.

2.6.5.23. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.

2.6.5.24. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do Contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego, etc.

2.6.5.25. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.

2.6.5.26. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.

2.6.5.27. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.

2.6.5.28. Sustentar, configurar e operar os equipamentos de rede do TJDFT.

2.6.5.29. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC do TJDFT.

2.6.5.30. Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.

2.6.5.31. Elaborar e executar, com o apoio da SETI, plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade, que deverá ser mantido atualizado continuamente.

Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.

2.6.5.32. Prestar os serviços de sustentação, operação e gestão da infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE, assegurando a disponibilidade, a confiabilidade, a segurança e a qualidade das comunicações corporativas.

2.6.5.33. Manter e administrar os recursos de hardware e software da Central Telefônica IP (VOIP).

2.6.5.34. Instalar, configurar e manter a Central Telefônica IP Virtual, com redundância, baseada em software livre, até o limite de capacidade do equipamento que o TJDFT tiver disponível.

2.6.5.35. Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia IP.

2.6.5.36. Reconfigurar parâmetros de funcionamento da solução de telefonia IP.

2.6.5.37. Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.

2.6.5.38. Apoiar a equipe de atendimento aos usuários de T I a configurar e reconfigurar ramais, sendo estes de tecnologia IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax, integrações de comunicação unificada, CDR.

2.6.5.39. Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações da solução de telefonia IP.

2.6.5.40. Configurar backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema.

2.6.5.41. Configurar e reconfigurar rotas e trancos, sendo estes de tecnologia digital, analógico ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo, CDR.

2.6.5.42. Prestar serviços técnicos especializados voltados à administração, sustentação e evolução da infraestrutura de redes do CONTRATANTE, contemplando a implementação, operação e suporte a ambientes compatíveis com o protocolo IPv6, garantindo interoperabilidade, segurança, desempenho, continuidade dos serviços e conformidade com padrões e boas práticas de mercado.

2.6.5.43. Prestar serviços técnicos especializados para conferências realizadas por meio da solução Microsoft Teams Rooms.

2.6.5.44. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

2.6.5.45. Caso necessário, acionar a empresa contratada para prover garantia da solução de telefonia IP, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.

2.6.5.46. Prestar serviços técnicos especializados para o sistema de videoconferência do CONTRATANTE, em equipamentos instalados no ambiente do CONTRATANTE abrangendo a instalação, configuração, operação e suporte da solução, de forma a assegurar a disponibilidade, a qualidade da comunicação audiovisual, a interoperabilidade com a infraestrutura de rede existente e a conformidade com padrões técnicos aplicáveis.

2.6.6. Disponibilidade

2.6.6.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados, no período compreendido entre 8h e 19h; ressalvada a possibilidade de, quando expressamente solicitado pelo CONTRATANTE, serem demandados em finais de semana e feriados, casos em que não haverá custos adicionais ao CONTRATANTE.

2.6.6.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

2.6.6.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.6.7. Das Ferramentas de Trabalho

2.6.7.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas técnicas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

2.6.7.2. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas de trabalho adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, conforme sugestão de ferramentas abaixo:

Item	Especificação das Ferramentas para Técnico de Redes Sênior
1	Bolsa em Lona de alta densidade para Ferramentas com Fundo Emborrachado e compartimentos (modelo Vonder BL-070 ou similar).
2	Alicate de crimpar RJ45.
3	Punch Down (Furukawa ou similar).
4	Decapador de Fios de Rede.

5	Jogo com 12 chaves de fenda, Phillips imantado, profissional, com no mínimo uma chave de cada dimensão abaixo:
5.1	Chave Philips 1/4 x 5 Pol.;
5.2	Chave Philips 5/16 x 8 Pol.;
5.3	Chave Philips 3/16 X 5 Pol.;
5.4	Chave Philips 3/16 x 3 Pol.;
5.5	Chave Philips 1/8 x 2.3/8 Pol.;
5.6	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 6" 6,5 x 152;
5.7	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 8" 6,5 x 203;
5.8	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 10" 6,5 x 254;
5.9	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 12" 6,5 x 304.
6	Caneta Multitest Digital 12v-220v (Referência Vonder Multitest 3880006000).
7	Chave inglesa ajustável.
8	Alicate tipo universal.
9	Alicate de corte.
10	Alicate de bico.
11	Alicate Decapador de Fios.
12	Alicate de Pressão.
13	Estilete profissional.
14	Tesoura para cabista.
15	Nível de mão.
16	Trena em fita 5 metros.
17	Lanterna.
18	Escadas em alumínio de 7 degraus.
19	Etiquetadora Digital.
20	Testador de cabos de rede (modelos de referencia NOYafa NF-468S ou Sectool WT-NF-468PF).
21	Kit de sonda digital e detector de cabos de cobre (modelo de Referência Fluke MT-8200-60-KIT).

Tabela 4: Ferramentas para Técnico de Redes Sênior

Item	Especificação das Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Pleno)
1	Bolsa em Lona de alta densidade para Ferramentas com Fundo Emborrachado e compartimentos (modelo Vonder BL-070 ou similar).
2	Verificador/Testador de cabo de rede (Modelo de Referência Fluke LinkIQ LIQ-100).
3	Parafusadeira 24V.
4	Furadeira de impacto martelo de 750 à 1200V.
5	Kit chave combinada (boca/estria) de 6 a 22 mm.
6	Kit chave tork.
7	Kit chave alen.
8	Kit de chave de catraca.
9	Esmerilhadeira e discos de corte.
10	Trena laser.
11	Arco de serra com as lâminas.
12	Escadas em alumínio de 7 degraus.
13	Escada articulada 10 degraus
14	Escada articulada 16 degraus.
15	Lima.
16	Multímetro Digital de categoria III (Referência Minipa ET-1050).
17	Nível a laser.
18	Conjunto de Brocas SDS Videia e Ferro (5 a 12 mm).
19	Conjunto de Brocas para Parafusadeira Videia e Ferro (5 a 12 mm).
20	Conjunto de acessórios para Parafusadeira com bits e ponteiros diversas.
21	Mandril adaptador para Parafusadeira.
22	Mandril adaptador para SDS.
23	Conjunto de Serras Copo para aço, completa com suporte (27, 33 e 42 mm).

Tabela 5: Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Pleno)

Item	Especificação das Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)
1	Analizador/Certificador de rede (Modelo de Referência Fluke DSX2-8000QI).
2	Adaptador USB-Serial.
3	Decapadores de Fibra Óptica.
4	Clivador de Fibra Óptica.
5	Limpador de Fibra Óptica.
6	Testadores de potência Óptica.
7	Injetor de Luz.
8	Soprador para equipamentos (modelo de referencia Vonder Soprador/Aspirador Sav680).

Tabela 6: Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)

2.7. GRUPO 1: ITEM 6 - Serviços de Segurança da Informação

2.7.1. Consistem no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços de segurança da informação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, incluindo todos os componentes de hardware e software.

2.7.2. É responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de T I através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, gestão de risco, investigação de ameaças (threat hunting), aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de ferramentas e procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

2.7.3. Deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

2.7.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.7.5. Requisitos e Atividades dos Serviços de Segurança da Informação

- 2.7.5.1. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 2.7.5.2. Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 2.7.5.3. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS /IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 2.7.5.4. Administrar as soluções de VPN SSL (Webvpn) para acesso externo via browser à intranet corporativa.
- 2.7.5.6. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma utilizado pelo Tribunal.
- 2.7.5.7. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção, homologação, testes, etc.
- 2.7.5.8. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 2.7.5.9. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
- 2.7.5.10. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
- 2.7.5.11. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC do TJDF.
- 2.7.5.12. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
- 2.7.5.13. Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
- 2.7.5.14. Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- 2.7.5.16. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
- 2.7.5.17. Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras equipes especializadas.
- 2.7.5.18. Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TIC.
- 2.7.5.19. Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- 2.7.5.20. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas.
- 2.7.5.21. Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
- 2.7.5.22. Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais equipes, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
- 2.7.5.23. Gerar e consolidar para o CONTRATANTE os relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc).
- 2.7.5.24. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE..
- 2.7.5.25. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- 2.7.5.27. Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- 2.7.5.28. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- 2.7.5.29. Implantar e consolidar, com o apoio do CONTRATANTE, ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos e incidentes a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- 2.7.5.30. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação e outras entidades (firewall, proxy, ips, balanceador, endpoints, dcs), utilizando os softwares livres (ex: Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook) e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
- 2.7.5.31. Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.
- 2.7.5.32. Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma utilizada pelo Tribunal.
- 2.7.5.33. Administrar, em conjunto com a equipe especializada, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das soluções de segurança utilizadas pelo Tribunal.
- 2.7.5.34. Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE, para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos.
- 2.7.5.35. Implementar, com o apoio da SETI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- 2.7.5.36. Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- 2.7.5.37. Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades.
- 2.7.5.38. Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
- 2.7.5.39. Participar e atuar no tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- 2.7.5.40. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
- 2.7.5.41. Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- 2.7.5.42. Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
- 2.7.5.43. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- 2.7.5.44. Serviços de Gestão de Roteadores e Links de Internet:
- 2.7.5.44.1. Realizar testes de Roteamento, diagnóstico de tráfego IPV6, BGP, OSPF, aplicar e monitorar ACLs em switches e roteadores.
- 2.7.5.44.2. Administração de switches e roteadores
- 2.7.5.44.3. Ajustes nos roteadores com base em boas práticas de roteamento de borda para sistemas autônomos
- 2.7.5.44.4. Configuração de endereçamento IPV4 e IPV6
- 2.7.5.44.5. Configuração e diagnóstico de rotas iBGP e eBGP, BGP peering, rotas e atributos, convergência, escalabilidade, administração de Autonomous System.
- 2.7.5.45. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 2.7.5.46. Elaborar relatórios mensais com a utilização detalhada dos recursos corporativos.
- 2.7.5.47. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- 2.7.6. Disponibilidade**
- 2.7.6.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.
- 2.7.6.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.
- 2.7.6.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.8. GRUPO 1: ITEM 7 - Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem

- 2.8.1. Consistem no planejamento, administração e melhoria contínua do ambiente de virtualização e nuvem, incluindo todos os componentes de hardware e software.
- 2.8.2. É responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da

SETI.

2.8.3. É responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente.

2.8.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.8.5. Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem

2.8.5.1. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do datacenter.

2.8.5.2. Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.

2.8.5.3. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, S MTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.

2.8.5.4. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe AS N.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.

2.8.5.5. Administração de plataformas em Software Livre baseadas em Linux.

2.8.5.6. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.

2.8.5.7. Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas.

2.8.5.8. Instalar, configurar, administrar, monitorar e evoluir soluções corporativas diversas.

2.8.5.9. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.

2.8.5.10. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do datacenter.

2.8.5.11. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.

2.8.5.12. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.

2.8.5.13. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.

2.8.5.14. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de T IC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.8.5.15. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.

2.8.5.16. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas ou degradações de performance existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.

2.8.5.17. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.

2.8.5.18. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.

2.8.5.19. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.

2.8.5.20. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.

2.8.5.21. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas e degradações de desempenho.

2.8.5.22. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.

2.8.5.23. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.

2.8.5.24. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.

2.8.5.25. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.

2.8.5.26. Instalar e configurar da solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.

2.8.5.27. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.

2.8.5.28. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pelo CONTRATANTE.

2.8.5.29. Instalar, customizar e administrar ferramenta de gerenciamento de infraestrutura Red Hat Satellite ou outra definida pelo CONTRATANTE.

2.8.5.30. Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.

2.8.5.31. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.

2.8.5.32. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o TJDFT venha a utilizar.

2.8.5.33. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.

2.8.5.34. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades ou degradações de performance.

2.8.5.35. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.

2.8.5.36. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.

2.8.6. Disponibilidade

2.8.6.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.

2.8.6.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.

2.8.6.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.9. GRUPO 1: ITEM 8 - Serviços de Backup e Armazenamento de Dados

2.9.1. Consistem no planejamento, administração e melhoria contínua dos serviços de backup e armazenamento de dados, incluindo todos os componentes de hardware e software.

2.9.2. É responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup da contratante.

2.9.3. Compreende as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, e backup de dados e rede em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS), atualmente instalados nos Datacenters do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios administrado pela SETI.

2.9.4. As atividades englobam administração e operação pró ativa e reativa do ambiente de backup e storage, além de monitoramento, atendimento de chamados para resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e aplicação de procedimentos de melhoria, elaboração de estudos e diagnósticos, análise do ambiente, instalação e configuração.

2.9.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.9.6. Requisitos e Atividades dos Serviços de Backup e Armazenamento de Dados

2.9.6.1. Instalar, configurar, atualizar e gerenciar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados e BACKUP, em uso ou novos adquiridos pelo CONTRATANTE, executando todas as atividades para a correta administração e gerenciamento da infraestrutura, softwares, serviços e soluções envolvidas no sistema de armazenamento de dados e BACKUP, em sistemas on-premises ou em nuvem.

2.9.6.2. Gerenciar e sustentar serviços de armazenamento de dados e backup, tais como: soluções de armazenamento corporativa (storages), bibliotecas de backup (tape libraries), armazenamento on-premises ou em nuvem e backup, softwares e agentes de backup, cofres de fitas magnéticas e correlatos.

2.9.6.3. Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente de armazenamento e backup. Administrar o software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento e backup.

2.9.6.4. Executar os atendimentos diários de solicitações de serviços, resoluções de incidentes, problemas e realizações de mudanças nos ambientes de armazenamentos de dados do CONTRATANTE, tanto em sistemas em nuvem, quanto on-premises.

2.9.6.5. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.

2.9.6.6. Implantar boas práticas de segurança (Recomendações) na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE ou recomendado pelo fabricante.

2.9.6.7. Garantir a consistência e a segurança das informações em acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2.9.6.8. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de T I, inclusive relacionado aos Itens de Configuração (ICs).

- 2.9.6.9. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 2.9.6.10. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
- 2.9.6.11. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 2.9.6.12. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 2.9.6.13. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas ou de degradação na performance.
- 2.9.6.14. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 2.9.6.15. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 2.9.6.16. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- 2.9.6.17. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 2.9.6.18. Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
- 2.9.6.19. Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- 2.9.6.20. Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, em ambientes físicos ou virtuais e garantir o seu correto funcionamento.
- 2.9.6.21. Criar, aprovar junto ao CONTRATANTE, operacionalizar e executar calendário de testes de recuperação de backups das bases, diretórios, sistemas, serviços e soluções de infraestrutura – de acordo com a periodicidade indicada pelo CONTRATANTE.
- 2.9.6.22. Monitorar a execução das rotinas de backup. Corrigir os erros apresentados nas rotinas e solucionar problemas impeditivos do backup.
- 2.9.6.23. Criar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar, Script de backup para sistemas operacionais Linux e Windows. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
- 2.9.6.24. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, melhor desempenho, segurança e a continuidade dos serviços. Executar a manutenção preventiva e corretiva nos ativos de backup.
- 2.9.6.25. Manter os desenhos das topologias do sistema de armazenamento e backup atualizados e completos.
- 2.9.6.26. Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das unidades cheias, transferir e controlar a guarda, armazenamento e liberação quanto ao período de retenção, caso a solução seja incorporada ao parque computacional do Tribunal.
- 2.9.6.27. Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção, Archiving ou descarte, tempo estimado para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária.
- 2.9.6.28. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos da solução de backup, caso necessário realizar abertura de chamado junto ao fabricante.
- 2.9.6.29. Criar, editar, montar e remover LUNs, Volumes, Agregações em ambientes Fiber Channel, NAS e iSCSI, configurar zones no ambiente de armazenamento de dados Fiber Channel.
- 2.9.6.30. Gerenciar, criar, alterar e remover snapshots e clones.
- 2.9.6.31. Providenciar conexão física e lógica entre os servidores de rede e storage e BACKUP.
- 2.9.6.32. Executar as rotinas de operação e administração de storages, visando garantir a disponibilidade, melhor desempenho e segurança.
- 2.9.6.33. Configurar espelhamento de volumes entre storages. Fazer duplicação do volume. Transferir o volume para outro conjunto de discos ou outro storage.
- 2.9.6.34. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- 2.9.6.35. Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
- 2.9.6.36. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados.
- 2.9.6.37. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria, caso necessário realizar abertura de chamado junto ao fabricante.
- 2.9.6.38. Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
- 2.9.6.39. Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados e backup.
- 2.9.6.40. Elaborar relatórios técnicos com informações gerenciais das soluções de armazenamento e backup para viabilizar a tomada de decisão dos gestores do CONTRATANTE.
- 2.9.6.41. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros, novos investimentos, definição de estratégias.
- 2.9.6.42. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- 2.9.6.43. Recepcionar, acompanhar e orientar colaboradores autorizados para realizar manutenções nos equipamentos de armazenamento e backup nas unidades do TJDF.
- 2.9.7. Disponibilidade**
- 2.9.7.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.
- 2.9.7.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.
- 2.9.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.10. GRUPO 1: ITEM 9 - Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft

- 2.10.1. Consistem no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços corporativos do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, incluindo todos os componentes de hardware e software.
- 2.10.2. É responsável pela execução das atividades de administração, operação, solução de incidentes, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Microsoft on-premises e em Nuvem.
- 2.10.3. É responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de usuários e os seus atributos.
- 2.10.4. É responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas automatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração das bases de dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de permissão de acesso.
- 2.10.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.
- 2.10.6. Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft**
- 2.10.6.1. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server, bem como padronização, atualização e publicação da imagem padrão de sistemas operacionais Windows dos equipamentos clientes.
- 2.10.6.2. Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.
- 2.10.6.3. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft do TJDF.
- 2.10.6.4. Sustentar - instalar, configurar, administrar, gerenciar, monitorar – o ambiente Microsoft 365 do TJDF, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, Exchange, dentre outros).
- 2.10.6.5. Realizar a migração e operação do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da SETI.
- 2.10.6.6. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do TJDF.
- 2.10.6.7. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server e cliente conforme definido pelo CONTRATANTE.
- 2.10.6.8. Criar dashboards, painéis e telas de informações administrativas nas ferramentas de Análise de Dados, de Gerenciamento e Segurança de Endpoints indicadas, contendo os recursos necessários para visualização, correlação e acompanhamento das informações solicitadas pelo CONTRATANTE.
- 2.10.6.9. Administrar e manter os serviços de controle de Domínio - instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades. Para as unidades descentralizadas a atividade de instalação serão realizadas com o apoio dos setores de TI locais; a configuração, monitoramento, gerenciamento e sustentação dos controladores são de responsabilidade da CONTRATADA e podem ser realizadas remotamente.
- 2.10.6.10. Administrar e manter os serviços de rede e ambiente Microsoft Server, inclusive Microsoft 365, ou superior, – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar – das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades. Para as unidades descentralizadas a atividade de instalação serão realizadas com o apoio dos setores de TI locais; a configuração, monitoramento, gerenciamento e sustentação dos serviços são de

responsabilidade da CONTRATADA e podem ser realizadas remotamente.

2.10.6.11. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows do TJDF.

2.10.6.12. Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server.

2.10.6.13. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, e pelos clientes Windows de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.

2.10.6.14. Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server e clientes windows.

2.10.6.15. Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory, provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários.

2.10.6.16. Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory e Microsoft 365.

2.10.6.17. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades na configuração dos serviços de diretório AD.

2.10.6.18. Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Online e o Microsoft Exchange Server 2016 ou superior em cluster na plataforma Windows Server 2016 ou superior, com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso às caixas postais através de Outlook Anywhere (RPC over HTTP), OWA (Outlook Web Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync, ou equivalente, para telefonia móvel.

2.10.6.19. Administração, configuração, suporte e integração com o Exchange Server da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2012 ou superior.

2.10.6.20. Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório AD e EntraID, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.

2.10.6.21. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários do Exchange/Outlook on-premises e em nuvem.

2.10.6.22. Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição, dos usuários do AD.

2.10.6.23. Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição dos usuários do AD.

2.10.6.24. Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.

2.10.6.25. Executar, em conjunto com a equipe especializada de apoio à segurança da informação, a configuração e gerenciamento das soluções de antispam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico Exchange.

2.10.6.26. Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico Exchange.

2.10.6.27. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico Exchange.

2.10.6.28. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico Exchange.

2.10.6.29. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de comunicação e mensagens eletrônicas. Garantir a consistência e a segurança das informações do serviço Exchange.

2.10.6.30. Manter e configurar o serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft. Testar e controlar a aplicação de patches de segurança e atualizações.

2.10.6.31. Montar e Configurar os servidores de arquivos (file servers) sob responsabilidade da SETI e das unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.

2.10.6.32. Administrar repositórios e concentradores de logs de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação em todo o Domínio TJDF, nos serviços de DHCP e nos servidores de arquivos, utilizando ferramentas de correlação e análise de eventos de segurança (SIEM), conforme definido pela CONTRATANTE, com vistas à auditoria, rastreabilidade e segurança da informação.

2.10.6.33. Instalar, configurar e manter servidor de impressão (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais para que as unidades de TIC descentralizadas possam implantar seus Print Servers seguindo o padrão da SETI.

2.10.6.34. Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint, Microsoft Teams, Exchange, One Drive, Microsoft 365 Device Management, além do Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft Defender ATP.

2.10.6.35. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.

2.10.6.36. Verificar o status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da SETI e os das unidades descentralizadas.

2.10.6.37. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.

2.10.6.38. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.

2.10.6.39. Disponibilizar e atualizar softwares aos usuários do TJDF via ferramentas de Gerenciamento de Endpoints.

2.10.6.40. Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas.

2.10.6.41. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais de servidores e clientes em rede.

2.10.6.42. Criar, configurar e manter scripts de login e de automação para estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, incluindo rotinas de detecção e remediação de conformidade, segurança e desempenho, conforme critérios técnicos definidos pela CONTRATANTE.

2.10.6.43. Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários e máquinas do domínio Windows do TJDF, bem como realizar a implantação automatizada de configurações e perfis em dispositivos corporativos, utilizando ferramentas de gerenciamento indicadas pela CONTRATANTE

2.10.6.44. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.

2.10.6.45. Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.

2.10.6.46. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através das ferramentas de Gerenciamento e Segurança de Endpoints indicadas pela contratante.

2.10.6.47. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novas versões e produtos Microsoft.

2.10.6.48. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.10.6.49. Criar fluxos automatizados utilizando as ferramentas Microsoft Power Apps e Power Automate.

2.10.6.50. Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do TJDF.

2.10.6.51. Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.

2.10.6.52. Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela SETI, e integrar, por meio de conectores específicos, as ferramentas de gestão de identidade e de autenticação indicadas pela CONTRATANTE — incluindo soluções baseadas em diretórios corporativos, sincronização de identidades, autenticação federada e plataformas públicas de identidade digital — aos serviços de diretório e aos mecanismos de autenticação e autorização, observando os padrões técnicos e operacionais definidos.

2.10.6.53. Integrar, por meio de conectores específicos, as ferramentas de gestão de identidade e autenticação indicadas pela CONTRATANTE às bases de dados institucionais de registro de servidores, de prestadores de serviços e dos demais colaboradores internos e externos.

2.10.6.54. Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela SETI ou pela área gestora dos sistemas.

2.10.6.55. Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários vinculados aos serviços de diretório e autenticação utilizados pelo TJDF — incluindo soluções baseadas em Active Directory, LDAP, autenticação federada, plataformas públicas de identidade digital (como a Gov.br), serviços de autenticação corporativa e ferramentas de gestão de identidade e autorização — conforme definido pela CONTRATANTE.

2.10.6.56. Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários responsáveis pela gestão de conteúdo dos Portais.

2.10.6.57. Atuar em conjunto com a equipe de Bancos de Dados no gerenciamento dos usuários responsáveis pelo acesso aos bancos de dados corporativos.

2.10.6.58. Acompanhar, em conjunto com a área responsável da SETI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.

2.10.6.59. Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.

2.10.6.60. Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas.

2.10.6.61. Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários.

2.10.6.62. Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria.

2.10.7. Disponibilidade

2.10.7.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.

2.10.7.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

2.10.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.11. GRUPO 1: ITEM 10 - Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados

2.11.1. Consistem no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos bancos de dados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, incluindo todos os componentes de hardware e software.

2.11.2. É responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte, performance e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do TJDF, assim como das ferramentas de BI.

2.11.3. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.11.4. Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados

2.11.4.1. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos no ambiente da CONTRATADA ou em nuvem.

2.11.4.2. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente, inclusive no que se refere aos serviços de BI.

2.11.4.3. Executar consultas de validação de dados no SGBD.

2.11.4.4. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.

2.11.4.5. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.

2.11.4.6. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas.

2.11.4.7. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.

2.11.4.8. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.

2.11.4.9. Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE.

2.11.4.10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

2.11.4.11. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP.

2.11.4.12. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI.

2.11.4.13. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.

2.11.4.14. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.

2.11.4.15. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, bem como implementar medidas de melhoria de performance nos bancos de dados.

2.11.4.16. Identificar, diagnosticar e propor melhoria nas aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI.

2.11.4.17. Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.

2.11.4.18. Identificar pontos de risco, de modo a sugerir e implantar sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas e a problemas de degradação de performance para os serviços críticos.

2.11.4.19. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga, assim como dos serviços de BI.

2.11.4.20. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os processos de gerenciamento de mudança.

2.11.4.21. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.

2.11.4.22. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.

2.11.4.23. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

2.11.4.24. Gerenciar e garantir a qualidade de serviços de bancos de dados providos aos usuários dos sistemas do TJDF.

2.11.4.25. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.

2.11.4.26. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.

2.11.4.27. Criação, atualização e suporte de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste /treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados.

2.11.4.28. Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.

2.11.4.29. Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados e índices.

2.11.4.30. Geração de relatórios relacionados à performance, capacidade e integridade do banco de dados.

2.11.4.31. Atuar em sintonia com a equipe de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.

2.11.4.32. Realizar a operação, publicação de painéis analíticos, manutenção, instalação e configuração das ferramentas de BI da CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que a CONTRATANTE venha adquirir.

2.11.4.33. Construção e Manutenção de aplicações que envolvam On-line Analytical Processing - OLAP.

2.11.4.34. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional que venham a afetar os dados sob sua responsabilidade.

2.11.4.35. Instalar, configurar, operar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pelo TJDF.

2.11.4.36. Apoiar, implementar e manter política de perfis de usuário para as ferramentas de bancos de dados, BI, ETL e OLAP.

2.11.4.37. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de bancos de dados e BI.

2.11.4.38. Garantir a consistência e segurança das informações dos bancos de dados.

2.11.4.39. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.11.5. Disponibilidade

2.11.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.

2.11.5.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

2.11.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.12. GRUPO 1: ITEM 11 - Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações

2.12.1. Consistem no planejamento, administração e melhoria contínua dos serviços de suporte à sistemas e aplicações do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, incluindo todos os componentes de hardware e software.

2.12.2. É a responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do TJDF (interno e nuvem, quando houver), cujo

principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no TJDF seguindo as práticas Devops.

2.12.3. Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos ou internalizados pelo TJDF, a CONTRATADA é responsável pela análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de performance ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações utilizadas pelo TJDF em ambiente de produção.

2.12.4. É responsável por saber diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance dos sistemas e aplicações mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis bem como, tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.

2.12.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas neste edital.

2.12.6. Requisitos e Atividades dos Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações

2.12.6.1. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.

2.12.6.2. Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.

2.12.6.3. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.

2.12.6.4. Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.

2.12.6.5. Implementar e administrar a automação da configuração de todos os ativos utilizando a ferramenta livre "Puppet" ou Ansible e outras adotadas pelo TJDF, criando, validando e implantando playbooks e fluxogramas nas ferramentas de automação conforme demanda de outras torres ou da contratante.

2.12.6.6. Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela contratada.

2.12.6.7. Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações do TJDF, quando couber.

2.12.6.8. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.

2.12.6.9. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes do TJDF, em especial de produção, treinamento e homologação.

2.12.6.10. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.

2.12.6.11. Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.

2.12.6.12. Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações.

2.12.6.13. Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.

2.12.6.14. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da área de sistemas operacionais, quando necessário.

2.12.6.15. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação.

2.12.6.16. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.

2.12.6.17. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.

2.12.6.18. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.

2.12.6.19. Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.

2.12.6.20. Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.

2.12.6.21. Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e banco de dados dos ambientes de TIC do TJDF.

2.12.6.22. Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, incidentes envolvendo as aplicações em produção.

2.12.6.23. Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços do TJDF.

2.12.6.24. Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.

2.12.6.25. Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TIC do TJDF.

2.12.6.26. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.

2.12.6.27. Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas e degradações de performance existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.

2.12.6.28. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.

2.12.6.29. Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.

2.12.6.30. Realizar a migração das aplicações do TJDF, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.

2.12.6.31. Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua do TJDF.

2.12.6.32. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA.

2.12.6.33. Ajustar dos pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação.

2.12.6.34. Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE.

2.12.6.35. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente do TJDF.

2.12.6.36. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.

2.12.6.37. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.

2.12.6.38. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.12.6.39. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.

2.12.6.40. Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/ container ou nuvem orquestrada que o TJDF venha a utilizar.

2.12.6.41. Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.

2.12.6.42. Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.

2.12.6.43. Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB.

2.12.6.44. Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços, os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.

2.12.6.45. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações, suas principais funcionalidades e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.

- 2.12.6.46. Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
- 2.12.6.47. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.
- 2.12.6.48. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 2.12.6.49. Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, P HP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de performance causados por problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento de sistemas.
- 2.12.6.50. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS , Apache, ToMDS at, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- 2.12.6.51. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
- 2.12.6.52. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
- 2.12.6.53. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet.
- 2.12.6.54. Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 2.12.6.55. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente do TJDF.
- 2.12.6.56. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.
- 2.12.6.57. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 2.12.6.58. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 2.12.6.59. Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de performance nos sistemas e respectivas funcionalidades.
- 2.12.6.60. Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.
- 2.12.6.61. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 2.12.6.62. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 2.12.6.63. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
- 2.12.6.64. Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CAS pool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, gerenciadores de AP I e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
- 2.12.6.65. Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- 2.12.6.66. Executar testes e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
- 2.12.6.67. Instalar, configurar. Operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS , VN, GIT), sistema de automação de build, sistema de gestão de qualidade de código (Sonar), sistema de gestão de repositório, sistemas de controle de tarefas, sistema de controle de documentação, sistema de gerenciamento de projeto, Sistema de Autenticação, dentre outros.
- 2.12.7. Disponibilidade**
- 2.12.7.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.
- 2.12.7.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na "Sala de Crise" do CONTRATANTE.
- 2.12.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.13. GRUPO 1: ITEM 12 - Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados

- 2.13.1. Consistem em um conjunto de atividades estruturadas para aprimorar permanentemente os processos, serviços e procedimentos de TIC do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, por meio da análise crítica de falhas e incidentes, geração de relatórios analíticos e gerenciais, registro e disseminação de lições aprendidas, além da atualização constante de documentações técnicas, arquiteturas e fluxos operacionais.
- 2.13.2. Esse serviço envolve o apoio à implantação de metodologias padronizadas, como o Suporte Centrado em Conhecimento (KCS), incentivando o autosserviço dos usuários, bem como a definição de indicadores de desempenho e práticas de qualidade que promovam eficiência e eficácia.
- 2.13.3. Contempla a elaboração de conteúdos de orientação, o mapeamento e redesenho de processos, a gestão de projetos de implantação e atualização tecnológica, além do planejamento, configuração e transferência de conhecimento sobre softwares e equipamentos, assegurando que o ambiente de TIC esteja sempre alinhado às melhores práticas, em constante evolução e preparado para atender de forma ágil e confiável às necessidades institucionais
- 2.13.4. Requisitos e Atividades dos Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados**
- 2.13.4.1. Executar os procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.
- 2.13.4.2. Gerar relatório analítico para as falhas de serviços classificados como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.
- 2.13.4.3. Promover ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.
- 2.13.4.4. Realizar apoio na implantação, geração de conteúdo e planos utilizando o Suporte Centrado em Conhecimento (KCS), visando aumentar o autosserviço dos usuários da SETI.
- 2.13.4.5. Elaborar relatórios gerenciais, sob demanda, e documentação de apoio técnico.
- 2.13.4.6. Produzir orientação aos usuários, para fins de autosserviço, quanto à operação de equipamentos e serviços mantidos pela SETI;
- 2.13.4.7. Elaborar e manter documentação de arquitetura, diagrama e bayfaces dos ambientes de TI;
- 2.13.4.8. Apoiar, gerir e documentar projetos de implantação de serviços e demandas de distribuição e atualização de equipamentos de TI.
- 2.13.4.9. Apoiar no mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela SETI, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.
- 2.13.4.10. Serviços de planejamento, configuração, migração e transferência de conhecimento de softwares, a fim de definir os padrões de utilização, as configurações básicas e transferência de conhecimento para sua utilização.
- 2.13.5. Disponibilidade**
- 2.13.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.
- 2.13.5.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, poderá ser exigida a presença de uma "Sala de Crise" do CONTRATANTE.
- 2.13.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.14. GRUPO 1: ITEM 13 - Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC

- 2.14.1. A CONTRATADA obriga-se a responsabilizar-se integralmente pelos equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pertencentes ao patrimônio do CONTRATANTE que lhe forem disponibilizados para a execução dos serviços, mediante assinatura de termo de uso específico, devendo assegurar sua guarda, conservação, rastreabilidade e adequada utilização durante todo o período de custódia, inclusive quando submetidos a atividades de manutenção, instalação, substituição ou suporte técnico.
- 2.14.2. Requisitos e Atividades dos Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC**
- 2.14.2.1. Sempre que necessário e expressamente demandado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar o transporte dos equipamentos de TIC entre as diversas localidades do TJDF, incluindo fóruns, unidades administrativas e demais locais indicados, assumindo integral responsabilidade pela

logística envolvida, abrangendo planejamento, coleta, acondicionamento, embalagem técnica apropriada, movimentação, armazenamento temporário e entrega final, observando as boas práticas de manuseio de ativos críticos de TIC.

2.14.2.2 Durante todo o ciclo de transporte e movimentação, a CONTRATADA responderá pela segurança, integridade e disponibilidade dos equipamentos, sendo responsável por quaisquer danos, extravios, perdas ou avarias decorrentes de ação ou omissão de seus empregados e prepostos, inclusive nos casos de negligência, imprudência ou imperícia, sem prejuízo do dever de ressarcimento integral ao CONTRATANTE.

2.14.2.3 Adicionalmente, caberá à CONTRATADA adotar mecanismos formais de mitigação de riscos, incluindo obrigatoriamente a contratação de seguros específicos ou instrumentos equivalentes de garantia que cubram integralmente os riscos envolvidos no transporte de equipamentos de TIC, contemplando eventos como sinistros, acidentes, roubos, furtos qualificados ou danos materiais, devendo tais custos estar incluídos na formação de preços da proposta, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

2.14.3. Disponibilidade

2.14.3.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8h e 19h.

2.14.3.2. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.15. Da Prestação dos Serviços do GRUPO 2

2.15.1. GRUPO 2: ITEM 1 - Serviços de Áudio e Vídeo

2.15.1.1. Consistem nos serviços de operação, captação, transmissão, gravação e edição de conteúdos audiovisuais em sessões plenárias, turmas e demais eventos internos e externos ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Incluem o manuseio de equipamentos de som, imagem e videoconferência, bem como softwares de gerenciamento e edição de mídia digital, assegurando a qualidade do sinal de entrada e saída, a correta distribuição de áudio e vídeo e a adequada organização e arquivamento de materiais produzidos. Também compreendem a montagem, desmontagem, transporte, guarda, instalação e conservação de equipamentos, além do suporte técnico necessário para garantir o pleno funcionamento das atividades e dos atendimentos às unidades e usuários dos serviços de audiovisual. Compreende ainda o recebimento, o registro, a indexação, a conferência, a emissão de relatórios, o inspecionamento, a estocagem, a organização, e a preparação e expedição de equipamentos, acessórios, cabeamentos e materiais de áudio e vídeo, conforme definido pela Contratante.

2.15.1.2. Toda a prestação dos serviços contemplados no **GRUPO 2** deve garantir o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs), conforme disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, seguindo as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, conforme especificações constantes no Edital e seus anexos.

2.15.1.3. Os serviços serão prestados em regime híbrido, podendo se dar de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE ou em locais por ele indicados, ou remotamente, conforme a natureza, a complexidade e as características técnicas de cada atividade, desde que garantido o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos nas respectivas Ordens de Serviço.

2.15.1.4. A execução presencial será exigida quando a atividade solicitada, por sua natureza técnica ou operacional, não possa ser adequada ou integralmente realizada de forma remota, incluindo, mas não se limitando a serviços que demandem:

- a) acompanhamento técnico de sessões de julgamento presenciais (plenárias ou turmas) incluindo a operação de câmeras, microfones, mesas de som e sistemas de gravação/transmissão em tempo real, com atuação direta no ambiente do plenário;
- b) cobertura audiovisual de audiências judiciais incluindo a captação de áudio e vídeo, controle de enquadramento, operação de equipamentos e garantia de integridade do registro processual;
- c) sonorização e operação de sistemas de áudio em eventos institucionais;
- d) apoio técnico presencial a transmissões ao vivo incluindo operação integrada de áudio, vídeo e sistemas de transmissão, com resposta imediata a falhas ou intercorrências durante eventos;
- e) instalação, manutenção e ajustes técnicos em equipamentos audiovisuais compreendendo intervenções físicas em câmeras, microfones, cabeamento, painéis de conexão, racks e sistemas de projeção.
- f) atendimento presencial a usuários finais ou unidades organizacionais, em atividades de suporte técnico em audiovisual, atuação de equipes de campo ou execução de serviços correlatos.
- g) intervenção física direta em equipamentos, ativos de áudio e vídeo, periféricos ou dispositivos associados.

2.15.1.5. Os supervisores técnicos vinculados ao GRUPO 2 deverão possuir atribuições de natureza gerencial, exercendo, de forma diligente e contínua, a coordenação e o acompanhamento da execução contratual no âmbito dos serviços sob sua responsabilidade. Nesse contexto, caberá a tais supervisores, dentre outras atividades correlatas e necessárias, acompanhar pessoalmente e de forma presencial, no local de execução:

- (i) a atuação dos colaboradores alocados, devendo, na hipótese de ocorrências simultâneas, priorizar o acompanhamento da atividade expressamente indicada pelo setor responsável pela fiscalização ou demanda;
- (ii) dirimir eventuais conflitos ou intercorrências entre os profissionais técnicos da CONTRATADA e os serventuários ou demais agentes da CONTRATANTE, assegurando a continuidade, a qualidade e a regularidade da prestação dos serviços; e
- (iii) participar e acompanhar reuniões de alinhamento, esclarecimentos ou tratativas com os fiscais e demandantes dos serviços, independentemente de prévio agendamento, sempre que convocado ou quando a natureza da situação assim o exigir, garantindo adequada interlocução institucional e tempestiva resolução de demandas.

2.15.1.6. Os serviços envolvem, também, o acompanhamento e a supervisão das rotinas de trabalho, a avaliação do desempenho das atividades, o controle de qualidade (prévio, durante e posterior aos atendimentos), e a implementação de melhorias nos processos. Estão incluídas ainda ações de manutenção preventiva e corretiva nos ambientes e equipamentos de audiovisual, calibração de sistemas, análise de falhas e substituição de peças, garantindo eficiência, continuidade operacional e conformidade técnica. Dessa forma, a contratação assegura suporte completo e especializado para atender às necessidades audiovisuais do Tribunal com qualidade, organização e profissionalismo.

2.15.1.7. Requisitos e Atividades dos Serviços dos Serviços de Áudio e Vídeo

2.15.1.7.1. Operacionalizar equipamentos de áudio e vídeo durante a captação, transmissão e gravação, respondendo pela qualidade do sinal de entrada e de saída.

2.15.1.7.2. Operar equipamentos para videoconferências.

2.15.1.7.3. Operar sistemas de áudio, amplificadores e outros periféricos durante a gravação das sessões do plenário, turmas e de outros eventos em ambientes internos e externos ao Tribunal.

2.15.1.7.4. Operar equipamentos e sistemas de imagens como câmeras de vídeo, switches, geradores de caracteres, projetores, players e outros similares durante as sessões do plenário, turmas e de outros eventos internos e externos ao Tribunal.

2.15.1.7.5. Realizar a gravação de áudio e vídeo em software profissional.

2.15.1.7.6. Cuidar da recepção e transmissão de sinal de áudio e vídeo através de câmeras e microfones até as mesas controladoras.

2.15.1.7.7. Arquivar material gravado (finalizado ou não).

2.15.1.7.8. Ajustar câmeras de vídeo.

2.15.1.7.9. Conferir equipamentos e ligações, antes da realização dos eventos.

2.15.1.7.10. Monitorar a qualidade de recepção e transmissão de sinais de áudio e vídeo.

2.15.1.7.11. Corrigir níveis de transmissão e recepção de sinais de áudio e vídeo.

2.15.1.7.12. Instalar e posicionar todos os equipamentos necessários à realização do evento, tais como: microfones, cabos, projetores, telas, caixas de som, etc.

2.15.1.7.13. Efetuar o transporte e a instalação de sistema móvel de som e vídeo em ambientes diversos, nas dependências do TJDF ou em ambientes externos ao Tribunal.

2.15.1.7.14. Efetuar montagem, desmontagem, instalação, desinstalação, configuração, transporte, guarda e o armazenamento dos equipamentos de áudio e vídeo nos locais indicados e conforme demandado pela Contratante.

2.15.1.7.15. Operar software de gerenciamento de mídia digital.

2.15.1.7.16. Providenciar a distribuição de áudio e vídeo solicitada por terceiros devidamente autorizados, zelando pela qualidade e nível de sinal dessa distribuição.

2.15.1.7.17. Testar fontes de áudio e vídeo.

2.15.1.7.18. Processar, mixar, gravar arquivos de áudio.

2.15.1.7.19. Assegurar a organização de arquivos digitais, envio e recebimento de documentos, pertinentes a sua área de atuação, para garantir a pronta

localização dos dados.

2.15.1.7.20. Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho.

2.15.1.7.21. Informar rapidamente à Chefia imediata quaisquer irregularidades ou transtornos que possam causar prejuízos à realização dos eventos ou aos equipamentos.

2.15.1.7.22. Controlar registro, documentação e referências para resgate de arquivos de processo e atas, de audiências, sessões e eventos.

2.15.1.7.23. Resgatar mídias para disponibilização.

2.15.1.7.24. Realizar indexação de mídias em software especializado, conforme processos e orientações do TJDF.

2.15.1.7.25. Realizar inserção, edição, concatenação, recuperação, corte, correção, revisão de legendas em mídias de gravações de audiências, sessões, tomadas de depoimentos, solenidades, eventos, entre outros.

2.15.1.7.26. Auxiliar na construção de processos de automação de rotinas de audiovisual, conforme solicitações do TJDF.

2.15.1.7.27. Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões, audiências e demais ambientes críticos, conforme calendário estipulado pela da Contratante, visando antecipar falhas e garantir disponibilidade dos equipamentos.

2.15.1.7.28. Avaliar o funcionamento dos sistemas de áudio e vídeo conforme padrões de desempenho.

2.15.1.7.29. Identificar defeitos em equipamentos e circuitos eletrônicos.

2.15.1.7.30. Identificar as causas dos defeitos nos sistemas audiovisuais e corrigi-las.

2.15.1.7.31. Modificar circuitos eletrônicos.

2.15.1.7.32. Fazer calibração de circuitos elétricos e eletrônicos de forma a proporcionar o melhor desempenho.

2.15.1.7.33. Identificar alteração ou mudança de dispositivos eletrônicos ou elétricos.

2.15.1.7.34. Especificar componentes eletrônicos de acordo com os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes.

2.15.1.7.35. Montar circuitos eletrônicos.

2.15.1.7.36. Levantar dados sobre ocorrência de mau funcionamento dos equipamentos e/ou sistemas.

2.15.1.7.37. Avaliar o funcionamento do equipamento conforme especificações do fabricante.

2.15.1.7.38. Analisar esquema elétrico/eletônico do equipamento.

2.15.1.7.39. Conferir ajustes conforme padronização do fabricante.

2.15.1.7.40. Sugerir e/ou substituir quando for o caso troca de peças conforme vida útil pré-estabelecida.

2.15.1.7.41. Identificar necessidade de realizar manutenção.

2.15.1.7.42. Cumprir plano de manutenções preventivas e preditivas.

2.15.1.7.43. Instalar novos equipamentos e sistemas de áudio e vídeo.

2.15.1.7.44. Realizar testes, diagnósticos, manutenções corretivas e preventivas, incluindo limpeza física e substituição ou acréscimo de partes ou componentes eletrônicos, visando a melhoria de funcionamento dos equipamentos.

2.15.1.7.45. Executar atividades correlatas.

2.15.1.7.46. Disponibilizar, quando demandado pela contratante, equipe técnica qualificada para atendimento a eventos institucionais ou demandas específicas, observados os prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência, sendo de responsabilidade exclusiva da contratada a gestão e alocação dos recursos necessários ao cumprimento das ordens de serviço.

2.15.1.7.47. Assegurar a prestação de serviços técnicos nas localidades indicadas pela contratante, mediante acionamento por meio de ordens de serviço ou instrumento equivalente, cabendo à contratada viabilizar os meios e a equipe técnica necessários para o adequado atendimento das demandas.

2.15.1.7.48. Requisitos e Atividades dos Serviços de **Edição de Mídia Audiovisual**:

2.15.1.7.48.1. Realizar produção audiovisual de conteúdos institucionais.

2.15.1.7.48.2. Elaborar e inserir vinhetas, animação gráfica, legendas e artes em geral por meio de softwares específicos;

2.15.1.7.48.3. Editar e finalizar vídeos para produtos institucionais e para conteúdo em mídias sociais (Youtube, Instagram etc.), seguindo as diretrizes institucionais, e revisar edições finais;

2.15.1.7.48.4. Elaborar roteiro, produzir e editar conteúdo audiovisual para vídeos e mídias sociais institucionais;

2.15.1.7.48.5. Operar softwares de edição, animação e finalização de áudio e vídeo;

2.15.1.7.48.6. Analisar qualidade de imagem e som;

2.15.1.7.48.7. Definir corte em mídias audiovisuais;

2.15.1.7.48.8. Definir efeitos visuais;

2.15.1.7.48.9. Elaborar índice de conteúdo gravado;

2.15.1.7.48.10. Relacionar roteiro a material bruto;

2.15.1.7.48.11. Selecionar imagens e sons diretos;

2.15.1.7.48.12. Sonorizar mídias audiovisuais e tratar áudio;

2.15.1.7.48.13. Montar e organizar SET (áudio, vídeo e iluminação) para gravação em estúdio;

2.15.1.7.48.14. Realizar backup e armazenar mídias em diversos formatos;

2.15.1.7.48.15. Realizar edição e tratamento de arquivos de áudio;

2.15.1.7.48.16. Realizar edição e finalização de materiais audiovisuais;

2.15.1.7.48.17. Captar imagem e áudios em câmeras DSLR, gravadores de som e equipamentos similares;

2.15.1.7.48.18. Operar equipamentos DSLR de áudio e vídeo e mesa de corte (como o Tricaster);

2.15.1.7.48.19. Configurar e testar equipamentos;

2.15.1.7.48.20. Controlar registro, documentação e referências para resgate de arquivos de processo e atas, de audiências, sessões e eventos.

2.15.1.7.48.21. Resgatar mídias para disponibilização.

2.15.1.7.48.22. Realizar indexação de mídias em software especializado, conforme processos e orientações do TJDF.

2.15.1.7.48.23. Realizar inserção, edição, concatenação, recuperação, corte, correção, revisão de legendas em mídias de gravações de audiências, sessões, tomadas de depoimentos, solenidades, eventos, entre outros.

2.15.1.7.48.24. Auxiliar na construção de processos de automação de rotinas de audiovisual, conforme solicitações do TJDF.

2.15.1.7.48.25. Executar outras tarefas de mesma natureza ou nível de complexidade associado à sua especialidade, em razão de necessidade e de adequação dos serviços.

2.15.1.7.49. Requisitos e Atividades dos Serviços de **Supervisão Técnica**:

2.15.1.7.49.1. Acompanhar pessoalmente a prestação de serviço dos colaboradores. Em caso de atividades simultâneas, o supervisor deverá acompanhar o evento indicado pelo setor responsável.

2.15.1.7.49.2. Será responsável pelo nível de qualidade das tarefas executadas pelos outros profissionais e por gerenciar a equipe para que os atendimentos aos eventos se iniciem com, no mínimo, 1 hora de antecedência ao horário programado pelo demandante.

2.15.1.7.49.3. Coordenar e controlar as atividades operacionais desempenhadas pelos profissionais, atuando como chefe dos demais profissionais.

2.15.1.7.49.4. Elaborar relatórios mensais sobre os serviços prestados.

2.15.1.7.49.5. Distribuir serviços e delegar funções.

2.15.1.7.49.6. Supervisionar, documentar e disponibilizar cronogramas de trabalho.

2.15.1.7.49.7. Propor medidas de simplificação e melhorias das rotinas operacionais.

2.15.1.7.49.8. Coordenar e controlar serviços de manutenção de equipamentos, mobiliário e instalações.

2.15.1.7.49.9. Supervisionar a segurança e a boa forma de operacionalizar os equipamentos.

2.15.1.7.49.10. Requisitar e selecionar pessoal.

2.15.1.7.49.11. Treinar equipe.

2.15.1.7.49.12. Definir e gerenciar escala de trabalho.

2.15.1.7.49.13. Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho.

2.15.1.7.49.14. Informar rapidamente à Chefia imediata quaisquer irregularidades ou transtornos que possam causar prejuízos à realização dos eventos ou aos equipamentos.

2.15.1.7.49.15. Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério do CONTRATANTE.

2.15.1.7.49.16. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, todas as dependências indicadas pela CONTRATANTE.

2.15.1.7.49.17. Verificar se todo o pessoal está devidamente uniformizado, identificado e atendendo aos critérios e os detalhes de higiene pessoal e de higiene

das roupas.

- 2.15.1.7.49.18. Manter a ordem, a disciplina, o respeito, de todo o pessoal da CONTRATADA, orientando e instruindo seus subordinados na forma de agir.
- 2.15.1.7.49.19. Proceder a devolução do profissional da CONTRATADA que não atender às recomendações, cometer atos de insubordinação ou indisciplina, apresentar conhecimento técnico insatisfatório, desrespeitar os seus superiores, não acatar as ordens recebidas ou não cumprir com suas obrigações.
- 2.15.1.7.49.20. Zelar para que o serviço transcorra sempre dentro da normalidade e obedecendo às orientações regulamentares.
- 2.15.1.7.49.21. Receber, ouvir e dar solução às reivindicações apresentadas pelos profissionais da CONTRATADA, procurando sempre dar-lhes o devido retorno quanto aos pleitos formulados.
- 2.15.1.7.49.22. Manter uma atitude de respeito e cortesia para com todas as pessoas do CONTRATANTE e evitar atrito ou confronto, de qualquer natureza, com servidores ou visitantes, buscando, em caso de dúvida, esclarecimentos e orientações perante o setor responsável.
- 2.15.1.7.49.23. Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.
- 2.15.1.7.49.24. Cumprir rigorosamente seus horários de serviço.
- 2.15.1.7.49.25. Receber, registrar, estocar, preparar e expedir equipamentos de audiovisual, conforme definido pela contratante.
- 2.15.1.7.49.26. Realizar e/ou supervisionar visitas técnicas presenciais, coletar dados, realizar testes, confeccionar laudos técnicos, verificando componentes e indicando falhas específicas; embalar e preparar equipamentos para o transporte, registrando em sistema as ações realizadas.
- 2.15.1.7.49.27. Executar análise, triagem e encaminhamento das demandas recebidas, verificando requisitos e viabilidade das solicitações, propondo soluções para os atendimentos e observando as normativas e documentos correlatos.
- 2.15.1.7.49.28. Otimizar recursos humanos e materiais na resolução de demandas, criando cronogramas, organizando filas de requisições, priorizando e acompanhando os atendimentos conforme padrões definidos pela contratante.
- 2.15.1.7.49.29. Realizar levantamento de requisitos necessários para atendimento de projetos institucionais, observando normativas e documentos correlatos.
- 2.15.1.7.49.30. Realizar e/ou supervisionar visitas técnicas presenciais, coletar dados, fazer levantamentos, conforme demandado pela contratante.
- 2.15.1.7.49.31. Produzir relatórios referentes ao escopo contratado, conforme demandado pela contratante.
- 2.15.1.7.49.32. Realizar apresentação, testes e validação de dados extraídos, conforme critérios técnicos estabelecidos pela contratante.
- 2.15.1.7.49.33. Manter comunicação cordial, clara e objetiva entre gestores das unidades envolvidas nos projetos que contemplem audiovisual no âmbito do TJDF.
- 2.15.1.7.49.34. Documentar procedimentos técnicos, objetivando a padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
- 2.15.1.7.49.35. Consolidar relatórios gerenciais sobre estado, conformidade e desempenho dos equipamentos, promovendo transparência e controle das ações técnicas.
- 2.15.1.7.49.36. Acompanhar presencialmente e prestar suporte técnico durante sessões, audiências, eventos e solenidades institucionais, garantindo o funcionamento dos recursos tecnológicos de audiovisual.
- 2.15.1.7.49.37. Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões e audiências, e dos ambientes dotados de sistemas de audiovisual conforme calendário da contratante, visando antecipar falhas e garantir disponibilidade dos equipamentos de audiovisual.
- 2.15.1.7.49.38. Gerenciar e acompanhar sessões e audiências, conforme designações da contratante.
- 2.15.1.7.49.39. Atuar em projetos de implantação, distribuição, substituição, atualização, diagnóstico e descomissionamento de grandes volumes de equipamentos do parque de audiovisual, podendo incluir o transporte de equipamentos.
- 2.15.1.7.49.40. Participar de forças-tarefa e projetos específicos voltados à execução de rotinas de suporte técnico, especialmente em cenários de mudanças, implantações, atualizações ou remediações nos ambientes com audiovisual no TJDF.
- 2.15.1.7.49.41. Realizar análise de cronogramas, agendamento de atividades e etapas de acompanhamento, abertura de chamados, comunicação entre as unidades envolvidas e verificação final de execução, conforme planejamento institucional.
- 2.15.1.7.49.42. Realizar análise de solicitações abertas por meio de chamados, a conferência de documentos correlatos, o contato com demandantes e encaminhamento para autorização conforme fluxo definido pela contratante.
- 2.15.1.7.49.43. Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento, conformidade técnica e propondo melhorias contínuas.
- 2.15.1.8. Disponibilidade**
- 2.15.1.8.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e serem prestados no período compreendido entre 7h e 21h; excepcionalmente, poderá haver necessidade de prestação extraordinária do serviço em horários distintos do escopo regular estabelecido, inclusive aos finais de semana e feriados, casos em que não haverá custos adicionais ao CONTRATANTE.
- 2.15.1.8.2. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
- 2.15.1.9. Dos Uniformes**
- 2.15.1.9.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho devidamente uniformizados e identificados com crachá, com uniformes passelo completo, na cor preta, em perfeitas condições de uso. Não será permitido que o profissional exerça suas atividades com uniformes rasgados, manchados, sujos, desbotados ou com avarias diversas.
- 2.15.1.9.2.** A CONTRATADA deverá assegurar que todos os uniformes fornecidos mantenham o mesmo padrão de cor, modelo e estilo, sendo que qualquer modificação em um desses elementos demandará a substituição completa do conjunto, garantindo a manutenção da padronização visual adotada, conforme sugerido:

Item	Descrição do Uniforme Social Masculino
1	Terno: Composto de 1 paletó e 1 calça, ambos sob medida, confeccionado em tecido 100% lã fria meia estação, fio super 120, fino acabamento, cor preta. O paletó e a calça deverão apresentar a mesma qualidade, cor e tecido. Paletó – estilo tradicional, abotoamento frontal com 2 ou 3 botões com casas no sentido horizontal; lapela normal com caseado no lado esquerdo; ombreiras de espuma forradas na cor do paletó; bolsos inferiores embutidos, cerzidos, com portinhola; bolso superior de peito no lado esquerdo; 2 bolsos internos; forro interno; aviamento da mesma cor do tecido. Calça – Estilo social, fino acabamento; com 2 bolsos frontais tipo faca com pesponto e forro também pespontado; 2 bolsos traseiros embutidos sem portinhola, cerzidos, 1 pinchal em cada, fechamento por caseado e 1 botão, forro pespontado em todo o contorno; abertura frontal, braguilha com zíper, forrada do próprio tecido do lado esquerdo com extensão em bico e botão interno elado esquerdo em pesponto e fecho de metal interno, passante normal, cós fechado por colchetes, forro montado em 2 partes e com fitilho no centro; bainha tradicional, aviamento na mesma cor do tecido. Ambos com etiqueta de composição e instrução de lavagem conforme determinação do INMETRO.

2	Camisa: Em estilo social; manga longa; confeccionada em tecido 100 % algodão (fio 80), de modo a não deixar transparecer a cor do corpo; cor branca, com 1 bolso frontal superior à altura do peito, lado esquerdo, com “vista”, chapado, reforços (mosqueados) nos cantos, sem portinhola na mesma cor do tecido; colarinho sem botões entretelado em toda sua extensão, indeformável, da mesma cor do tecido; punho aberto entretelado em toda sua extensão, abotoamento com 02 (dois) botões; pala de dois panos, fralda longa, recortada na direção das costuras laterais e toda embainhada; aviação na mesma cor do tecido, etiqueta de composição e instrução de lavagem conforme determinação do INMETRO.
3	Gravata: Em tecido 100% poliéster, acabamento de 1ª qualidade, entretela grossa, com passante duplo, cor vinho.
4	Cinto: Modelo social, em couro de 1ª linha, cor preta, largura 3,5cm (aproximadamente), fivela prata, tipo regulável.
5	Calçado: Sapato tipo esporte fino masculino, material em couro legítimo, cor preta, com cadarço; material do solado em borracha com antiderrapante.
6	Meia: 100% poliamida, cano longo, cor preta.

Tabela 7: Descrição do Uniforme Social Masculino Para os Serviços de Áudio e Vídeo.

Item	Descrição do Uniforme Social Feminino
1	Blazer: confeccionado em tecido Gabardine com elastano (lado interno acetinado), na cor preta. Acabamento em <i>overlock</i> , com forro em toda parte interna em cetim com elastano na cor preta. Medidas de acordo com o manequim da usuária. Modelo: corte de blazer clássico social com gola de alfaiate forrada e entretelada. Todo forrado na cor preta. Bolso: 3 bolsos, sendo 2 inferiores na parte externa com vivo de cada lado e lapela, e, 1 bolso na parte superior externa à esquerda. Frente: reto na barra, com comprimento na altura do quadril; abertura frontal abrindo e fechando por 2 botões na cor do tecido, com 2 recortes (um de cada lado) saindo da cava até a barra e duas pences. Manga: de paletó 2 folhas. Traseiro: costas com 2 recortes (um de cada lado) e uma costura centralizada. Barra: máquina reta. Etiqueta de identificação do tecido, forro, confecção, tamanho da peça e instruções de lavagem, conforme determinação do INMETRO.
2	Saia: confeccionada em tecido Gabardine com elastano (lado interno acetinado), na cor preta. Acabamento em <i>overlock</i> , com forro em toda parte interna em cetim com elastano na cor preta. Medidas de acordo com o manequim da usuária. Modelo: Social básica com cóis, semi justa, altura do joelho, toda forrada. Frente: 2 pences. Cóis: Aproximadamente de 3,0 a 3,5cm de largura sem passador. Traseiro: com 2 pences. Barra:
3	Calça Social Feminina: confeccionada em tecido Gabardine com elastano (lado interno acetinado), na cor preta, sem pregas; com cóis. Acabamento em <i>overlock</i> , com forro em toda parte interna em cetim com elastano na cor preta. Medidas de acordo com o manequim da usuária. Frente: fechável por zíper comum com braguilha, 1 botão no cóis para fechamento na cor do tecido. Cóis: anatômico de 3,5cm no próprio tecido entretelado e fitilhado em cetim. Traseiro: com 2 pences. Barra: máquina reta. Etiqueta de identificação do tecido, forro, confecção, tamanho da peça e instruções de lavagem, conforme determinação do INMETRO.
4	Blusa Social Feminina Manga Longa: confeccionada em tecido Microfibra 95% poliéster e 5% elastano, na cor branca. Acabamento em <i>overlock</i> . Medidas de acordo com o manequim da usuária. Gola: tipo colarinho mais largo, entretelada, pespontada, comum botão para fechamento, em casa horizontal. Punho: 6cm com 1 botão na cor do tecido. Manga: comprida. Frente: dupla, coberta com o próprio tecido, abertura na frente (para vestir ou desvestir) em toda extensão, com abertura e fechamento por botões em casas verticais e 2 pences. Traseiro: 2 pences. Etiqueta de identificação do tecido, forro, confecção, tamanho da peça e instruções de lavagem, conforme determinação do INMETRO.
5	Sapato Feminino: scarpin de moda feminina, modelo Usaflex ou similar, confeccionado em couro. Macio. Palmilha: em PU, ultra macia, que garanta absorção de impacto e molda-se aos pés. Forro que garanta o acabamento do calçado. Salto: com altura de 3,5a 5cm, robusto, facetado.
6	Meia-calça: composição mínima de 84% poliamida e máxima de 86%, com o restante de elastano. Fio 15. Cor Preta.

Tabela 8: Descrição do Uniforme Social Feminino Para os Serviços de Áudio e Vídeo.

2.15.1.10. **Das Ferramentas de Trabalho**

2.14.1.10.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas técnicas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

2.14.1.10.2. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas de trabalho adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, conforme sugestão de ferramentas abaixo:

Item	Especificação das Ferramentas - Serviços de Áudio e Vídeo
1	Bolsa de lona para ferramentas de 18" com compartimentos.
2	Alicate de Corte Diagonal de Precisão 5".
3	Alicate de Bico meia cana 6".
4	Kit de Chaves Torx de Precisão.
5	Jogo com 12 chaves de fenda, phillips imantado, profissional.
6	Parafusadeira com Torque máximo de 2.5 N.m (referência: Makita ou Bosch).
7	Placa De Diagnostico (referência: TL631 Pro e a TL611 Pro).
8	Sugador de solda profissional.
9	Multímetro digital profissional com bateria (referência: Fluke 117 ou Minipa ET-2233).
10	Estação Ferro De Solda com várias ponteiros e Potência de 120 W (referência: AFR 890 Pro, Weller WT1010H ou SUGON T36)
11	Kit de Pinças Precisão Antiestática Aço Inoxidável.
12	Pincel antiestático.
13	Pulseira antiestático.
14	Soprador / aspirador (referência: MASTER SUX).
15	Estação De Retrabalho Profissional Potência mínima de 800w (Hikari HK-850 PRO, Sugon 8630 Pro ou 8650 Pro)
16	Fonte De Bancada 30v 10a (Sugon 3010PM ou Wanptek TPS3010).
17	Pincel.
18	Flanela Microfibr.
19	Solda e Estanho para solda 60x40 de 0,8mm, rolo 250g.
20	Pasta Térmica mínimo 8 W/m-K.
21	Spray limpa contato.
22	Lubrificante Para Puxamento de Cabos
23	Alicate de compressão RG6 e RG11.
24	Alicate Desencapador e Crimpador de Fios Automático 8 Polegadas.
25	Alicate Universal para Eletricista.
26	Ferro de Solda profissional de 60W e 220v com suporte.
27	Fita isolante profissional.
28	Rotulador portátil
29	Abraçadeira de nylon preta

Tabela 9: Ferramentas - Serviços de Áudio e Vídeo

2.15.2. **GRUPO 2: ITEM 2 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo**

2.15.2.1. A CONTRATADA obriga-se a responsabilizar-se integralmente pelos equipamentos de Áudio e Vídeo pertencentes ao patrimônio do CONTRATANTE que lhe forem disponibilizados para a execução dos serviços, mediante assinatura de termo de uso específico, devendo assegurar sua guarda, conservação, rastreabilidade e adequada utilização durante todo o período de custódia, inclusive quando submetidos a atividades de manutenção, instalação, substituição ou suporte técnico.

2.15.2.2. **Requisitos e Atividades dos Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo**

2.15.2.2.1. Sempre que necessário e expressamente demandado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar o transporte dos equipamentos de Áudio e Vídeo entre as diversas localidades do TJDF, incluindo fóruns, unidades administrativas e demais locais indicados, assumindo integral responsabilidade pela logística envolvida, abrangendo planejamento, coleta, acondicionamento, embalagem técnica apropriada, movimentação, armazenamento temporário e entrega final, observando as boas práticas de manuseio de ativos de Áudio e Vídeo.

2.15.2.2.2. Durante todo o ciclo de transporte e movimentação, a CONTRATADA responderá pela segurança, integridade e disponibilidade dos equipamentos, sendo responsável por quaisquer danos, extravios, perdas ou avarias decorrentes de ação ou omissão de seus empregados e prepostos, inclusive nos casos de negligência, imprudência ou imperícia, sem prejuízo do dever de ressarcimento integral ao CONTRATANTE.

2.15.2.2.3. Adicionalmente, caberá à CONTRATADA adotar mecanismos formais de mitigação de riscos, incluindo obrigatoriamente a contratação de seguros específicos ou instrumentos equivalentes de garantia que cubram integralmente os riscos envolvidos no transporte de equipamentos de Áudio e Vídeo, contemplando eventos como sinistros, acidentes, roubos, furtos qualificados ou danos materiais, devendo tais custos estar incluídos na formação de preços da proposta, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

2.15.2.3. **Disponibilidade**

2.15.3.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e serem prestados no período compreendido entre 7h e 21h.

2.15.3.2. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

III - Especificação das Necessidades e dos Requisitos da Contratação

1. Especificação das Necessidades

1.1. Necessidades de Negócio

1.1.1. O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), em consonância com sua crescente digitalização e modernização administrativa, tem experimentado significativa evolução no uso de soluções e ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Essa transformação, acelerada por inovações tecnológicas constantes, tem alterado de forma substancial o perfil do tráfego de dados e aplicações institucionais, ampliando exponencialmente a demanda por recursos de conectividade, processamento, armazenamento, segurança da informação e intercomunicação de sistemas.

1.1.2. Esse novo cenário impõe à infraestrutura de TIC do TJDF requisitos mais robustos de disponibilidade, escalabilidade, desempenho e resiliência. Para sustentar essas exigências, torna-se indispensável dispor de soluções estáveis e modernas para comunicação de dados, segurança da informação,

gerenciamento de redes, banco de dados, servidores, sistemas operacionais, soluções de backup, armazenamento em larga escala, bem como mecanismos contínuos de monitoramento e operação. A manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo TJDFT depende, portanto, do aperfeiçoamento contínuo dos processos que compõem a sustentação e a governança da infraestrutura tecnológica.

1.1.3. Nesse contexto, o atendimento às crescentes exigências operacionais e tecnológicas requer a atuação de uma equipe técnica multidisciplinar e altamente especializada, dedicada à operação, à manutenção e à evolução da infraestrutura de TIC da instituição. A presença de profissionais qualificados proporciona inúmeros ganhos institucionais: assegura maior agilidade no atendimento aos usuários, eleva o nível de qualidade dos serviços prestados e fortalece a capacidade interna da TIC em responder aos desafios de forma proativa e estratégica. Essa abordagem técnica e especializada confere ao TJDFT maior capacidade de garantir a continuidade operacional, a segurança da informação e a efetividade dos processos decisórios, que são essenciais ao cumprimento de sua missão institucional e de suas competências legais.

1.1.4. A ausência ou descontinuidade dos serviços de infraestrutura e suporte comprometeria de forma crítica a execução das atividades finalísticas, administrativas e jurisdicionais do TJDFT, impactando diretamente a entrega de produtos e serviços à sociedade. Além disso, prejudicaria o planejamento, a execução de projetos estratégicos e a condução de processos regulatórios e fiscalizatórios.

1.1.5. É importante destacar que a operação da infraestrutura de TIC é uma atividade essencial, responsável por assegurar a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança dos ativos tecnológicos que sustentam todos os serviços digitais da instituição. De modo complementar, os serviços de atendimento aos usuários de TIC englobam o suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação de estações de trabalho, softwares corporativos e ativos vinculados ao uso cotidiano das soluções institucionais de TIC.

1.1.6. Portanto, os serviços de suporte, operação e sustentação da infraestrutura tecnológica são elementos estruturantes da atuação institucional do TJDFT, contribuindo diretamente para a eficiência dos processos internos, a melhoria da governança digital e a entrega de valor à sociedade. A utilização eficiente e segura dos recursos tecnológicos viabiliza a transformação dos processos administrativos e negociais, tornando-os mais céleres, integrados, confiáveis e acessíveis tanto para os usuários internos quanto para os externos.

1.1.7. A Contratação de Serviços de Áudio e Vídeo atende à necessidade de garantir suporte técnico especializado, contínuo e de qualidade para a realização das atividades institucionais do TJDFT, sejam elas sessões plenárias, reuniões de turmas, audiências, eventos internos ou externos e transmissões oficiais. A presença de profissionais habilitados assegura que a captação, gravação, edição, transmissão e arquivamento de áudio e vídeo ocorram de forma adequada, preservando a qualidade da comunicação institucional, a segurança da informação e a transparência das atividades do Poder Judiciário perante a sociedade, garantindo desta forma:

- Suporte Técnico em Tempo Real: Garantia de suporte técnico especializado durante as sessões, com a presença de técnicos capacitados para operar o sistema de áudio e vídeo, resolver problemas emergentes e assegurar a qualidade da transmissão e gravação.
- Configuração e Suporte Móvel: Serviço de suporte técnico que possa ser rapidamente deslocado para diferentes salas ou ambientes, garantindo que o sistema de áudio e vídeo seja corretamente configurado e operado conforme necessário para cada audiência.
- Configuração e Monitoramento do Sistema de Som: Configuração e ajuste do sistema de sonorização para garantir clareza e qualidade de áudio para todos os presentes, com atenção especial à equalização e controle de feedback.
- Integração com Microsoft Teams: Suporte para configurar e testar a integração do sistema de áudio e vídeo com o Teams, garantindo que a transmissão e a participação remota sejam realizadas sem interrupções.
- Gravação e Arquivamento de Áudio e Vídeo: Suporte para o processo de gravação, incluindo a configuração dos equipamentos e a garantia de que os arquivos sejam armazenados corretamente e de maneira segura.
- Configuração e Projeção do Intérprete de Libras: Suporte técnico para configurar e inserir a imagem do intérprete de Libras nas transmissões e gravações, garantindo que a acessibilidade seja mantida conforme necessário.
- Configuração e Suporte Móvel: Serviço de suporte técnico que possa ser rapidamente deslocado para diferentes salas ou ambientes, garantindo que o sistema de áudio e vídeo seja corretamente configurado e operado conforme necessário para cada audiência.
- Transmissão ao Vivo e Gravação: Suporte técnico para a transmissão ao vivo em múltiplas plataformas (YouTube, Teams, etc.), com monitoramento em tempo real para identificar e corrigir qualquer problema que possa surgir.

1.1.8. Outrossim, a contratação contribui para evitar interrupções, falhas técnicas e prejuízos à imagem institucional, garantindo que os eventos e sessões sejam transmitidos e gravados com fidelidade, de acordo com padrões técnicos e normativos aplicáveis.

1.1.9. Por fim, a necessidade de negócio contempla a gestão integrada da equipe e dos processos audiovisuais, por meio da atuação de supervisão, coordenação e controle da execução dos serviços, assegurando disciplina, padronização de procedimentos, cumprimento de cronogramas e qualidade dos entregáveis. Isso permite ao Tribunal dispor de serviços flexíveis, adequados à sua demanda, com maior previsibilidade e segurança na execução das atividades, além de promover melhorias contínuas na rotina operacional e no uso de recursos tecnológicos de áudio e vídeo.

1.2. Necessidades Tecnológicas

1.2.1. Considerando as necessidades de negócio, a solução deve atender ao seguinte conjunto mínimo de necessidades tecnológicas:

• GRUPO 1:

- **Itens 1 - Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1; Item 2 - Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2; e Item 3 - Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE**
 - Atendimento presencial e remoto a usuários, com NMSs definidos.
 - Registro, categorização, priorização e solução de incidentes e requisições via ferramenta ITSM do TJDFT.
 - Atendimento multicanal (telefone, e-mail, portal web, chat).
 - Manutenção e atualização de base de conhecimento para soluções recorrentes.
 - Capacidade de escalar chamados aos grupos de suporte especializados (Nível 2 e 3).
 - Suporte técnico ao uso de sistemas judiciais, administrativos e corporativos.
 - Atendimento acessível e inclusivo, conforme requisitos de acessibilidade digital.
 - Apoio à gestão de ativos (identificação de equipamentos e softwares relacionados ao chamado).
 - Realização de pesquisas de satisfação com os usuários atendidos.
 - Apoio ao gerenciamento de mudanças que impactem os usuários finais.
 - Atuar na melhoria contínua dos serviços de TIC.
 - Atender solicitações classificadas como VIP.
 - Relacionar solicitações aos artigos da Base de Conhecimento.
 - Documentar novos artigos para a Base de Conhecimento.
 - Apoiar na curadoria do catálogo de ofertas e das documentações do 1º nível.
 - Monitorar solicitações e incidentes durante todo o ciclo de vida na ferramenta de ITSM.
 - Os chamados para a prestação dos serviços deverão ser feitos por intermédio de ferramenta Service Manager Automation X da Microfocus, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, como: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams ou outros meios de solicitação.
- **Item 4 - Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico**
 - Monitoramento contínuo (24x7x365) de disponibilidade, desempenho e capacidade de ativos de TIC.
 - Uso de ferramentas de monitoramento com dashboards em tempo real e geração de alertas.
 - Detecção de falhas, degradações e indisponibilidades antes que impactem o serviço.
 - Correlação de eventos e identificação proativa de incidentes.
 - Geração de relatórios periódicos com métricas e indicadores de desempenho.
 - Monitoramento de links, largura de banda, latência e jitter.
 - Avaliação de capacidade (capacity planning) com base em dados históricos.
 - Monitoramento de serviços críticos ao processo judicial eletrônico (ex: PJe).
 - Geração de evidências para auditorias, TCU, CNJ, entre outros.

- **Item 5 - Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia**
 - Gestão de switches, roteadores, access points e firewalls que fazem parte da infraestrutura de TIC do TJDF.T.
 - Manutenção da topologia de rede lógica e física com documentação atualizada.
 - Gerenciamento de VLANs, QoS, SNMP e segmentação de tráfego.
 - Implementação de boas práticas de segurança em redes (NAC, 802.1x, acesso remoto seguro).
 - Manutenção da infraestrutura de telefonia IP e suporte ao PABX.
 - Apoio à expansão ou modernização de redes locais e interligação entre unidades.
 - Monitoramento de desempenho e disponibilidade da rede e telefonia.
 - Suporte à rede sem fio institucional com autenticação segura e controle de acesso.
 - Atualizações de firmware e hardening de equipamentos de rede.
 - Apoio a planos de continuidade e contingência de comunicação de dados e voz.
- **Item 6 - Serviços de Segurança da Informação**
 - Administração e monitoramento das soluções de segurança (firewall, antivírus, antimalware, IPS) implantadas no TJDF.T.
 - Apoio à implementação de políticas e normas de segurança da informação.
 - Detecção e resposta a incidentes de segurança cibernética.
 - Apoio à gestão de vulnerabilidades e aplicação de patches.
 - Controle de acesso lógico, segregação de funções e gestão de privilégios.
 - Análise e tratamento de logs de segurança, eventos suspeitos e comportamento anômalo.
 - Apoio à conscientização dos usuários sobre boas práticas de segurança.
 - Apoio a diagnósticos de falhas de roteamento e indisponibilidade de sistemas e serviços internos.
 - Implementação de mecanismos de proteção de dados pessoais em conformidade com a LGPD.
 - Apoio à elaboração de planos de continuidade e resposta a incidentes.
 - Elaboração de relatórios técnicos para órgãos de controle e auditorias.
- **Item 7 - Administração de Virtualização e Nuvem**
 - Administração de hipervisores (VMware) e ambientes virtualizados do TJDF.T.
 - Gestão de provisionamento, escalabilidade e balanceamento de carga de VMs.
 - Monitoramento de desempenho e disponibilidade de recursos computacionais.
 - Aplicação de boas práticas de segurança e compliance em ambientes virtualizados.
 - Apoio à automação de processos de provisionamento e manutenção.
 - Administração de clusters de alta disponibilidade e recuperação de desastres.
 - Implementação de métricas de uso e capacidade para otimização de custos.
 - Apoio à administração de ambientes em nuvem no contexto do **Contrato de Adesão 261/2024 do SERPRO Multicloud (4151289)**.
- **Item 8 - Serviços de Backup e Armazenamento de Dados**
 - Execução e monitoramento de rotinas de backup implementadas no TJDF.T.
 - Testes regulares de restauração (restore) com validação da integridade.
 - Administração de políticas de retenção, ciclos de vida e criptografia dos dados.
 - Gestão de soluções de armazenamento (SAN, NAS, DAS) e controle de acesso.
 - Suporte à cópia offsite e armazenamento em nuvem segura para contingência.
 - Garantia de conformidade com normas de proteção de dados (LGPD) e segurança da informação.
 - Apoio à proteção de dados críticos dos sistemas judiciais e administrativos.
 - Planejamento de crescimento da capacidade de armazenamento.
 - Integração com soluções de backup automatizado para ambientes virtualizados e em nuvem.
 - Geração de relatórios técnicos de sucesso/falha de backup para auditoria.
- **Item 9 - Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft**
 - Administração do Active Directory, GPOs, DNS, DHCP, WSUS e serviços de diretório do TJDF.T.
 - Gestão de identidade e autenticação com base em AD, LDAP, ADFS e SAML.
 - Suporte a Microsoft Exchange, SharePoint, Teams e demais soluções M365.
 - Implementação e gerenciamento de políticas de segurança em estações e servidores.
 - Aplicação de atualizações e patches de segurança em estações de trabalho.
 - Gestão de licenciamento e conformidade com termos de uso da Microsoft.
 - Automação de tarefas administrativas e uso de PowerShell.
 - Gestão de cotas de disco, permissões de acesso e pastas compartilhadas.
 - Integração entre serviços on-premises e em nuvem (Azure AD Connect).
 - Apoio à implantação de soluções colaborativas e produtividade do usuário final.
- **Item 10 - Administração de Banco de Dados**
 - Administração de instâncias, bancos e objetos em SGBDs como Oracle, SQL Server, PostgreSQL e MySQL implantados no TJDF.T.
 - Monitoramento de desempenho (CPU, memória, I/O) e ajuste fino (tuning).
 - Gerenciamento de usuários, papéis, permissões e auditoria de acessos.
 - Backup e restore de bancos, com testes regulares de consistência.
 - Implementação de replicações, failover, clustering e alta disponibilidade.
 - Apoio à modelagem de dados, normalização e integridade referencial.
 - Execução de scripts e suporte à integração de sistemas.
 - Atualizações de versões e aplicação de patches de segurança.
 - Apoio à conformidade com requisitos de segurança e LGPD.
 - Geração de relatórios de desempenho e capacidade.
- **Item 11 - Suporte a Sistemas e Aplicações**
 - Apoio funcional a sistemas internos (PJe, SEI, etc.) do TJDF.T.
 - Apoio à implementação de containers e orquestração.
 - Análise e resolução de erros em aplicações customizadas ou de terceiros.
 - Apoio à integração de sistemas via APIs, webservices e barramentos.
 - Apoio a testes, homologações e atualizações de sistemas.
 - Monitoramento do desempenho e disponibilidade das aplicações.
 - Acompanhamento de releases, changelogs e atualizações.
 - Suporte a usuários durante implantações de novos sistemas.
 - Análise de logs e execução de scripts para diagnóstico.
 - Registro de evidências e acompanhamento de fornecedores de software.
 - Elaboração de documentação técnica e manual de sistemas.
- **Item 12 - Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados**
 - Modelagem e automação de processos de negócio (BPMN).
 - Gestão estruturada do conhecimento (KCS).
 - Desenho técnico e funcional de soluções digitais.
 - Desenvolvimento em plataformas Low-Code (APEX, Power Apps).
 - Integração de sistemas e automação de rotinas.
 - Análise de dados corporativos (Business Intelligence).
 - Visualização de dados em dashboards dinâmicos (Qlik e Power BI).

- Gestão do ciclo de vida das soluções.
 - Garantia de interoperabilidade e conformidade tecnológica.
 - Capacitação e suporte aos usuários das soluções desenvolvidas.
 - Monitoramento de desempenho e melhoria contínua.
 - Documentação técnica e de negócios padronizada.
- **Item 13 - Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC**
 - Rastreabilidade de ativos: controle contínuo e auditável dos equipamentos durante todo o transporte.
 - Gestão logística: planejamento, roteirização e controle das movimentações entre unidades.
 - Acondicionamento especializado: proteção adequada contra danos físicos e ambientais.
 - Segurança e custódia: controle de acesso, lacres e registro da cadeia de responsabilidade.
 - Gestão de riscos: identificação, registro e tratamento de incidentes e avarias.
 - Integração com ITSM: vínculo com Ordens de Serviço, NMS e processos de gestão de serviços.
 - Registro de evidências: documentação formal das operações (coleta, entrega, ocorrências).
 - Cobertura securitária: gestão e comprovação de seguros para mitigação de perdas e danos.

• GRUPO 2:

• Item 1 - Serviços de Áudio e Vídeo

- Disponibilidade de operação técnica de áudio e vídeo para sessões plenárias, turmas e eventos institucionais, internos e externos.
- Garantia da qualidade de captação, transmissão e gravação de sinais de áudio e vídeo, com correção imediata de falhas.
- Execução de videoconferências institucionais, assegurando estabilidade e integração com diferentes plataformas.
- Operação de sistemas de áudio digitais e periféricos (mesas, amplificadores, controladores), assegurando clareza e equilíbrio sonoro.
- Operação de sistemas de vídeo (câmeras, projetores, switches, players, geradores de caracteres), assegurando imagens nítidas e adequadas aos eventos.
- Gravação e edição profissional de mídia digital, com uso de softwares específicos para processamento e finalização de arquivos.
- Distribuição controlada de sinais de áudio e vídeo para públicos internos e externos, conforme autorização do Tribunal.
- Organização, arquivamento e gestão de mídias digitais, garantindo fácil localização, preservação e envio seguro de arquivos.
- Montagem, desmontagem e posicionamento de equipamentos móveis de áudio e vídeo em diferentes ambientes do Tribunal ou externos.
- Monitoramento e ajuste em tempo real da qualidade dos sinais de entrada e saída durante eventos.
- Manutenção preventiva, corretiva e preditiva dos sistemas e equipamentos audiovisuais, conforme planos definidos.
- Calibração técnica de circuitos e ajustes de equipamentos para assegurar desempenho dentro dos padrões de fábrica.
- Instalação e configuração de novos equipamentos e sistemas audiovisuais, assegurando integração plena com o parque existente.
- Supervisão operacional e coordenação das atividades desempenhadas pela equipe, assegurando cumprimento de cronogramas e qualidade dos serviços.
- Elaboração de relatórios técnicos e gerenciais, com indicadores de desempenho e registros sobre os serviços realizados, falhas detectadas e medidas adotadas.

• Item 2 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo

- Rastreabilidade de ativos: controle contínuo e auditável dos equipamentos de Áudio e Vídeo durante todo o transporte.
- Gestão logística: planejamento, roteirização e controle das movimentações entre unidades.
- Acondicionamento especializado: proteção adequada contra danos físicos e ambientais.
- Segurança e custódia: controle de acesso, lacres e registro da cadeia de responsabilidade.
- Gestão de riscos: identificação, registro e tratamento de incidentes e avarias.
- Integração com ITSM: vínculo com Ordens de Serviço, NMS e processos de gestão de serviços.
- Registro de evidências: documentação formal das operações (coleta, entrega, ocorrências).
- Cobertura securitária: gestão e comprovação de seguros para mitigação de perdas e danos.

3. Definição e Especificação dos Requisitos da Contratação

3.1. Requisitos de Capacitação

3.1.1. A CONTRATADA terá até **120 (cento e vinte) dias** corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse prazo, a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios estabelecidos.

3.1.2. A CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

3.1.3. Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários de TIC do TJDF, entretanto, a CONTRATADA promoverá a divulgação periódica (ou quando solicitados) de informações relativas ao acesso, triagem, avaliação e consulta, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, checklists e passo a passo.

3.1.4. O risco de participação na licitação e não preenchimento dos perfis certificados necessários é da Licitante, que deverá observar o cronograma de cursos das entidades certificadoras. Em caso de não existência dos profissionais necessários à execução do objeto em seu quadro, não serão permitidos prazos adicionais para emissão de certificações além do prazo já citado. A partir do prazo de **120 (cento e vinte) dias** corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), incorrerão as glosas previstas para a não apresentação de profissionais certificados.

3.2. Requisitos Legais

3.2.1. [Lei nº 14.133/2021](#): Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

3.2.2. [Resolução nº 468/2022 - CNJ](#): 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.

3.2.3. [Resolução nº 616/2025 - CNJ](#): Altera a Resolução CNJ nº 468/2022, 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.

3.2.4. [Portaria GPR nº 1759 de 04 de outubro de 2024 - TJDF](#): Regulamenta as contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

3.2.5. [Resolução nº 21/2016 - TJDF](#): Dispõe, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF, sobre o Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI e a Política Corporativa de Segurança da Informação - PCSI.

3.2.6. [Portaria GPR 1583 de 08/08/2024 - TJDF](#): Estabelece normas e diretrizes para realização de pesquisa de preços de mercado, com a finalidade de subsidiar as contratações do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

3.2.7. [Regimento Interno Administrativo do TJDF](#).

3.2.8. [Plano Estratégico 2021 – 2026](#).

3.2.9. [Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2025 do TJDF](#).

3.2.10. [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#): Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal

3.2.11. [Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025](#): Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de

contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

3.2.13. **Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023**: Estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

3.2.14. **Portaria SGD/MGI nº 640, de 11 de agosto de 2025**: Altera a Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

3.3. Requisitos de Manutenção

3.3.1. Considera-se como requisitos relacionados à manutenção ao longo de todo o contrato:

3.3.1.1. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta **Service Manager Automation X da Microfocus**, já em operação no ambiente de TIC do TJDF, ou outra ferramenta de ITSM que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, **como: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams. ou outros meios de solicitação**. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI.

3.3.1.2. Das capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessários ao bom desempenho destas atividades.

3.3.1.3. Das evoluções das versões de todos os softwares do ambiente computacional nos prazos definidos pelos processos internos da CONTRATANTE. Deverão ser encaminhadas pela CONTRATADA as questões referentes a licenciamento, quando for o caso, à CONTRATANTE para tratamento.

3.3.1.4. Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas relacionadas aos serviços, equipamentos e softwares da Infraestrutura de TI do TJDF (e não ao desenvolvimento de software), serão observados os Níveis Mínimos de Serviços (NMSs), conforme o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

3.4. Requisitos Temporais

3.4.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços após a emissão da primeira Ordem de Serviço contratual.

3.4.2. Os primeiros **90 (noventa) dias** corridos do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir da primeira Ordem de Serviço contratual (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como **Período de Adaptação Operacional (PAO)**, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

3.4.3. A **Portaria SGD/MGI n.º 1.070** utilizada como boa prática pela presente contratação define:

(...)

12.4.5 - Durante o período de adaptação admite-se a previsão de redução do valor de ajustes no pagamento (glosas) de até o limite de 30% em relação ao originalmente previsto, salvo quando justificada a necessidade de se adotar limite de redução superior, que deve ser autorizada formalmente pelo Comitê de Governança Digital ou instância colegiada equivalente.

(...)

3.4.4. Portanto, no **Período de Adaptação Operacional (PAO)** serão aplicados **descontos de 30%** no valor total calculado para as glosas.

3.4.5. A CONTRATADA deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)**, conforme o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

3.4.6. A CONTRATADA deverá cumprir os eventos descritos na tabela a seguir, respeitando os prazos máximos estabelecidos:

Marcos	Prazos máximo (em dias)	Evento	Responsável
Dia D0	-----	Assinatura do contrato entre o CONTRANTE e a empresa licitante vencedora.	TJDF e CONTRATADA
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato.	TJDF e CONTRATADA
Dia D2	D1 + 10	Plano de Inserção e Plano de Execução a serem elaborados pela CONTRATADA.	CONTRATADA
Dia D3	D2 + 5	Aprovação pela CONTRATANTE do Plano de Inserção e do Plano de Execução .	TJDF
Dia D4	D3 + 5	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE, início da efetiva prestação dos serviços e da medição dos indicadores e metas de qualidade aplicáveis do TR.	TJDF
Período de Adaptação Operacional (PAO): No Período de Adaptação Operacional (PAO) serão aplicados descontos de 30% no valor total calculado para as glosas.			
Dia D5	D4 + 30	Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, por meio do Relatório Geral de Faturamento considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência.	TJDF e CONTRATADA
Dia D6	D4 + 5	Emissão dos Termos de Recebimento Provisório relativos aos meses de referência durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	TJDF
Dia D7	D4 + 10	Emissão dos Termos de Recebimento Definitivo relativos aos meses de referência durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	TJDF
Dia D8	D4 + 90	Fim do Período de Adaptação Operacional (PAO) e aplicação total dos valores previstos de glosas contratuais.	TJDF e CONTRATADA
Processo Mensal			
Dia D1'	-----	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE relativo ao mês de referência.	TJDF
Dia D2'	D1' + 30	Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, por meio do Relatório Geral de Faturamento considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência.	CONTRATADA
Dia D2'	D2' + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo ao mês de referência.	TJDF
Dia D3'	D3' + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao mês de referência.	TJDF

Tabela 10: Requisitos Temporais

3.4.7. Os tempos considerados na tabela deverão ser contados em dias corridos, exceto para os eventos dos marcos Dia D6 - Emissão do Termo de Recebimento Provisório -, Dia D7 - Emissão do Termo de Recebimento Definitivo, - Dia D2' - Emissão do Termo de Recebimento Provisório -, e Dia D3' - Emissão do Termo de Recebimento Definitivo -, que serão contados em dias úteis.

3.4.8. Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência.

3.4.9. Semestralmente, a CONTRATADA deverá providenciar a atualização do **Plano de Transferência de Conhecimentos**.

3.4.10. A **90 (noventa) dias** corridos antes do término do contrato a CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverão elaborar um " **Plano de Transição Final**". A CONTRATADA deverá entregá-lo à CONTRATANTE **45 (quarenta e cinco) dias** corridos antes do término do contrato para validação.

3.4.11. A CONTRATADA terá até **120 (cento e vinte) dias** corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), para apresentar as certificações dos profissionais demandados.

3.4.12. A CONTRATADA deverá ter **90 (noventa) dias** corridos para o **Período da Adaptação Operacional**.

3.4.13. Por fim, a CONTRATADA deverá observar os outros prazos definidos neste Termo de Referência, bem como nos tempos de atendimento e **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)**, dispostos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

3.5. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

3.5.1. A CONTRATADA deverá solicitar credenciais de acesso à CONTRATANTE para todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido).

3.5.2. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

3.5.3. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do Contrato para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

3.5.4. Conforme aplicável para a característica dos serviços contratados, a CONTRATADA deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos.

3.5.5. Todos os funcionários da Empresa CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços deverão utilizar uniforme e crachá.

3.5.6. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

3.5.7. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo de dados, informações, documentos e especificações técnicas que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

3.5.8. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços.

3.5.9. A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização.

3.5.10. A CONTRATADA deverá atender à Política Corporativa de Segurança da Informação - PCS do TJDFT assim com os demais normativos legais.

3.5.11. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TJDFT e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do Tribunal no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

3.5.12. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE.

3.5.13. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

3.5.14. A CONTRATADA deverá manter controles e procedimentos específicos de segurança da informação, compatíveis com o nível de criticidade do serviço prestado, visando reduzir os riscos aos quais a Contratante esteja exposta. Recomenda-se como referência a implementação dos CIS Controls – Implementation Group 1 (IG1), entendido como padrão mínimo de higiene cibernética.

3.5.15. A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de segurança durante o ciclo de vida de quaisquer sistemas, ferramentas ou soluções tecnológicas utilizadas na prestação dos serviços, observando guias reconhecidos, como OWASP Top 10 e/ou Microsoft Secure Development Lifecycle (SDL), quando aplicável.

3.5.16. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos e ferramentas de verificação de segurança, preferencialmente automatizados, para identificação de vulnerabilidades em aplicações e soluções utilizadas no contexto do contrato, incluindo técnicas de SAST, DAST e Análise de Composição de Software (SCA), quando aplicável.

3.5.17. A CONTRATADA deverá estabelecer e manter controles criptográficos adequados para o armazenamento, o tráfego e o tratamento das informações, conforme o grau de sigilo e criticidade definidos pela Contratante, observando prazos legais de guarda.

3.5.18. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará o **Termo ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES (5135466)** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

3.5.18.1. Além do termo citado acima, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, um "Termo de Ciência" em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade, conforme todos os termos assumidos pela CONTRATADA.

3.5.19. A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais decorrentes deste instrumento de acordo com o estabelecido na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se, também, a assinar e cumprir as regras estabelecidas no **Termo ANEXO XV - TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS (5135474)**.

3.5.20. O objeto da contratação deve atender à **Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**, considerando, principalmente:

[...]

art. 7º - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

[...]

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

[...]

art. 26 - O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei. § 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:

[...]

IV - quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada em contratos, convênios ou instrumentos. [...] § 2º Os contratos e convênios de que trata o § 1º deste artigo deverão ser comunicados à autoridade nacional.

[...]

3.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

3.6.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do TJDFT e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na operacionalização de soluções deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

3.6.2. Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do Tribunal.

3.6.3. Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.

3.6.4. A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

3.6.4.1. Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

3.6.4.2. Decreto n.º 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

3.6.4.3. Instrução Normativa (IN) SLTI/MP n.º 1, de 19 de janeiro de 2010;

3.6.4.4. Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (AGU) - 7ª Edição - 2024.

3.6.5. Considerando o arcabouço legal vigente, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

3.6.5.1. A CONTRATADA deverá fazer uso das tecnologias de virtualização da CONTRATANTE, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e seus respectivos softwares a partir de uma única infraestrutura física. O objetivo do uso da

virtualização é otimizar sua divisão lógica virtual em várias unidades. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição de geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono;

3.6.5.2. Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital, com o objetivo de garantir a integridade deles. Nestes deverão ser utilizados recursos eletrônicos que visem à redução do consumo energético e à redução no número de cópias e impressões em papel;

3.6.5.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir a geração de resíduos e demais impactos ambientais, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de sustentabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

3.6.5.4. A CONTRATADA deverá fazer uso e sensibilizar os seus colaboradores quanto à necessidade de racionalização de recursos no uso de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

3.6.5.5. A migração de dados, informações e o envio de documentação de faturamento ocorrerá por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI utilizado pelo Tribunal;

3.6.5.6. A CONTRATADA deverá ainda respeitar e fazer valer todos os parâmetros de legislação vigente, de forma a garantir o cumprimento dos critérios ambientais necessários para o bom desempenho dos serviços a ela afligidos quanto às exigências.

3.6.5.7. Por fim, a CONTRATADA deverá observar os preceitos da legislação ambiental vigente, de forma a incentivar e adequar sua implementação às ações ambientais já existentes ou que venham a ser implantadas, pela conscientização de seus envolvidos na prestação dos serviços, bem como o cumprimento das responsabilidades legais e sociais.

3.7. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

3.7.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE, disponibilizadas no **Termo ANEXO IV - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI (5135371)**.

3.7.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

3.7.3. Para a prestação de serviços, a empresa CONTRATADA deverá operar solução **ServiceManager Automation X da Microfocus**, já em operação no ambiente de TIC do TJDF, ou outra ferramenta que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, ou que venha a ser provida pela CONTRATADA, sem custos adicionais e sem limitações de funcionalidades, a ser aprovada pela CONTRATANTE, implementando, também sem custos adicionais, um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação, contemplando as seguintes práticas:

3.7.3.1. Gerenciamento de Configuração do Serviço;

3.7.3.2. [Gerenciamento de Mudanças](#);

3.7.3.3. Gerenciamento do Conhecimento;

3.7.3.4. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

3.7.3.5. Gerenciamento de Requisição de Serviços;

3.7.3.6. Gerenciamento de Incidentes;

3.7.3.7. Gerenciamento de Problemas.

3.7.4. Registra-se que além dos processos de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no TJDF anexados ao presente instrumento, a CONTRATADA deverá observar rigorosamente os fluxos e processos disponibilizados no endereço eletrônico [Gerenciamento de Serviços de TIC do TJDF](#), tendo em vista que tais documentos são periodicamente atualizados em razão de sua relevância para a condução das atividades, bem como para o aprimoramento contínuo das habilidades, dos custos e da qualidade das soluções tecnológicas providas pelo Tribunal à sociedade.

3.8. Requisitos de Implantação

3.8.1 - O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após a emissão e aceite da Ordem de Serviço (OS) do Contrato concomitantemente com a transferência de conhecimento, durante o **Período de Adaptação Operacional (PAO)**. A implantação da Central de Serviço e demais serviços envolvidos deverão ser objeto de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços. A transferência inicial de conhecimento dar-se-á pela disponibilização da base da atual ferramenta ITSM em execução, das bases de conhecimento do CONTRATANTE relacionadas ao objeto contratual à CONTRATADA (caso seja possível) e realização de reuniões de esclarecimentos quando necessárias.

3.8.2. Após o efetivo início da prestação dos serviços, serão estabelecidas "metas iniciais" a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme **Item 12.4. Período de Adaptação**, disposto na [Portaria SGD/MGI n.º 1.070](#) (utilizada como boa prática pelo Tribunal).

3.8.3. A "meta inicial" será vigente somente para os primeiros **90 (noventa) dias corridos** após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a "meta definitiva".

3.8.3.1. O prazo da meta inicial poderá ser maior que **90 (noventa) dias corridos**, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.

3.8.4. Durante o **Período de Adaptação Operacional (PAO)** a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos. Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes do TJDF, de acordo com as práticas ITIL estabelecidas neste Termo de Referência, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

3.8.5. Após o **Período de Adaptação Operacional (PAO)**, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura da SETI do TJDF a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. O **Período de Adaptação Operacional (PAO)** se constituirá, desta forma, como um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA e operacionalização da solução, com a aplicação de glosa reduzida (desconto de 30% no valor total da glosa).

3.8.6. A frequência de aferição da **Medição de Resultados** será **mensal** e as metas deverão ser apuradas para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

3.8.7. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até **120 (cento e vinte) dias** corridos após a abertura da Ordem de Serviço (OS), mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

3.8.8. Durante o **Período de Adaptação Operacional (PAO)** a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizadas para a correta execução contratual. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é de ônus exclusivo da CONTRATADA.

3.8.9. Durante o **Período de Adaptação Operacional (PAO)** a CONTRATADA deverá elaborar o **Plano Inicial de Execução dos Serviços**, contendo:

3.8.9.1. Identificação dos empregados da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

3.8.9.2. Análise das ferramentas em uso na CONTRATANTE;

3.8.9.3. Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA, com os produtos de trabalho a serem gerados. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE.

3.9. Requisitos de Garantia

3.9.1. A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos **Níveis Mínimos de Serviço (NMSs)**, conforme o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

3.9.2. O prazo de garantia dos serviços será de, **no mínimo, 90 (noventa) dias, contado a partir do seu recebimento definitivo**.

3.9.3. Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

3.9.4. As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço (OS), na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

3.9.5. Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das

especificações feitas pela CONTRATANTE.

3.9.6. Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

3.9.7. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

3.10. Requisitos de Experiência Profissional

3.10.1. Os serviços que compõem o objeto desta contratação deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados para a sua execução, e considerará todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

3.10.2. Os requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços contratados definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

3.10.3. Para todos os Perfis:

3.10.3.1. A CONTRATADA terá até **120 (cento e vinte) dias** corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), para apresentar as certificações dos profissionais demandados. Após esse prazo, a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios estabelecidos.

3.10.3.2. Na eventualidade de substituição dos profissionais após o início da prestação dos serviços, não será concedido o prazo mencionado anteriormente.

3.10.3.3. Formas de comprovação do tempo de serviço:

- Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
- Diplomas, devidamente registrados, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com Pós-Graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível de especialização, ou Mestrado ou Doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.
- Documentos comprobatórios de conclusão das certificações ou, conclusão dos cursos ou as certificações conforme a tabela disposta no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

3.11. Requisitos de Formação da Equipe

3.11.1. A composição da equipe e a definição dos perfis profissionais foram estabelecidas com base no **Termo ANEXO II - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (5135360)** e foram dispostas no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)** desta contratação, destacando-se que esta não se refere à alocação por posto de trabalho, mas sim à prestação de serviços em conformidade com as normas vigentes, com foco no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs) de acordo com o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

3.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

3.12.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE, **sob demanda**.

3.12.2. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão seus recursos humanos.

3.12.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

3.12.4. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta **Service Manager Automation X da Microfocus**, já em operação no ambiente de TIC do TJDF, ou outra ferramenta de ITSM que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, como: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams. ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI.

3.12.5. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

3.12.6. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta Gerenciamento de Serviços de TI, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

3.12.7. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL em sua versão 3 ou superior e COBIT 5.

3.12.8. As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela CONTRATADA encontram-se expressas no Tópico **Descrição Completa da Solução**, bem como no **Termo ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5135353)**.

3.12.9. A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual os quantitativos de profissionais definidos para a equipe mínima que correspondem ao dimensionamento mínimo considerado necessário para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos, e de qualificação técnica mínima desses profissionais, conforme o disposto no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

3.12.10. Sempre que a CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até **90 (noventa) dias** corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.12.11. O CONTRATADO deve fornecer meios para a CONTRATANTE entrar em contato e efetuar o registro de ocorrências da prestação dos serviços pelos profissionais atuantes da seguinte forma: durante o horário previsto de prestação de serviços e de forma eletrônica.

3.12.12. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo CONTRATADO, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

3.13. Requisitos de Sustentabilidade

3.13.1 - Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- questionamento inicial quanto à necessidade do consumo;
- redução do consumo;
- análise do ciclo de vida do produto (produção, distribuição, uso e disposição) para determinar a vantajosidade econômica da oferta;
- estímulo para que os fornecedores assimilem a necessidade premente de oferecer ao mercado, cada vez mais, obras, produtos e serviços sustentáveis;
- fomento da inovação, tanto na criação de produtos com menor impacto ambiental negativo, quanto no uso racional destes produtos, minimizando a poluição e a pressão sobre os recursos naturais;
- fomento a soluções mais sustentáveis, as quais foquem na função que se almeja com a contratação e que gerem menor custo e redução de resíduos;
- fomento à contratação pública compartilhada entre órgãos, por intenção de registro de preço (contratações compartilhadas sustentáveis).

3.14. Outros Requisitos Aplicáveis

3.14.1. **Informações relevantes para o apresentação da proposta**

3.14.1.1. A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o **Termo ANEXO XXI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL (5135514)** e com o **Termo ANEXO XXII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS (5135525)**, anexos ao Termo de Referência. A proposta de preços deverá ser apresentada com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

3.14.1.2. A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

3.14.1.3. A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo

aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

3.14.1.4. A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.

3.14.1.5. A LICITANTE é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos.

3.14.1.6. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

3.14.1.7. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da contratante a respeito da classificação da proposta.

3.14.1.8. A LICITANTE deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no Art. 57 da Lei nº 14.133/2021.

3.14.1.9. Considera-se como remuneração de referência os salários de referência dos perfis que integram os respectivos grupos:

3.14.1.9.1. Para o **GRUPO 1**:

3.14.1.9.1.1. Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura, Atendimento ao Usuário e Segurança da Informação instituído pela [Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023](#), atualizada pela [Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025](#):

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	CBO de Referência	Remuneração de Referência Mensal (R\$)	Fator-K
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	3172-10	R\$ 1.800,00	2,65
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	3172-10	R\$ 2.326,82	2,46
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	3172-10	R\$ 3.216,87	2,28
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	R\$ 10.365,31	1,98
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional - Júnior	2124-20	R\$ 3.781,48	2,21
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional - Pleno	2124-20	R\$ 5.075,52	2,12
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional - Sênior	2124-20	R\$ 7.487,05	2,03
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	R\$ 17.851,64	1,94
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	2123-5	R\$ 10.800,36	1,98
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2123-15	R\$ 9.542,92	1,99
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	2124-10, 2123-10	R\$ 7.384,26	2,04
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	2124-10, 2123-10	R\$ 10.333,33	1,98
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	3133-05, 3133-10	R\$ 3.929,79	2,19
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	3171-10, 2124-30, 2124-05	R\$ 5.343,12	2,10
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	2123-20	R\$ 9.716,67	1,99
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	2123-20	R\$ 15.056,97	1,95
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	2122-15	R\$ 16.985,65	1,94

3.14.1.9.1.2. Mapa de Pesquisa Salarial de Referência instituído pela [Portaria SGD/MGI n.º 750, de 20 de março de 2023](#), atualizada pela [Portaria SGD/MGI nº 6.040, de 11 de agosto de 2025](#):

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	CBO de Referência	Remuneração de Referência Mensal (R\$)	Fator-K
DESENV-03	Desenvolvedor de Software - Sênior	3171-10, 2124-30, 2124-05	R\$ 15.750,00	1,95
ABI-03	Analista de BI Sênior	1423-30	R\$ 14.083,33	1,96

3.14.1.9.1.3. Para os perfis profissionais não contemplados nas referidas portaria, deve-se considerar o Salário de Referência obtido na pesquisa de preços:

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	CBO de Referência	Remuneração de Referência Mensal (R\$)	Fator-K
-----	Analista de projetos de TIC	-----	R\$ 8.744,98	2,01
-----	Analista de processos de TIC	-----	R\$ 8.744,98	2,01

-----	Desenhista projetista	3181-05	R\$ 2.256,68	2,56
-------	-----------------------	---------	--------------	------

3.14.1.9.2. Para o **GRUPO 2**:

3.14.1.9.2.1. Os valores estipulados no **Termo Aditivo da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) Sinrad 2026/2026 (5113817)**:

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	CBO de Referência	Remuneração de Referência Mensal (R\$)	Fator-K
SupTecAV	Supervisor Técnico em Audiovisual	3732-30	R\$ 12.524,20	2,13
OpMAV	Operador de Mídia Audiovisual	3731-05	R\$ 7.170,29	2,02
TecSAV	Técnico de Sistemas Audiovisuais	3731-30	R\$ 7.377,79	1,89
EdMAV	Editor de Mídia Audiovisual	3744-05	R\$ 9.185,26	2,01

IV - Justificativa para a Contratação

1. Necessidade da Contratação

1.1. O uso intensivo de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) já é realidade consolidada em qualquer órgão público da Administração Pública Federal. No contexto do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), esses recursos desempenham papel essencial não apenas no suporte às atividades administrativas, mas também como alicerce para a execução das funções finalísticas. Nesse sentido, a manutenção adequada, o suporte técnico de TIC eficiente e a pronta resposta a incidentes tornam-se cruciais para assegurar a continuidade operacional e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e à sociedade.

1.2. A dependência das unidades organizacionais em relação à infraestrutura de TIC é significativa. A indisponibilidade de sistemas, falhas em equipamentos ou lentidão na resolução de incidentes relacionados a hardware e software impactam negativamente a produtividade institucional, comprometendo tanto a atividade-meio quanto a atividade-fim. Tais impactos se refletem diretamente na prestação jurisdicional, gerando riscos à continuidade do serviço público, à eficiência operacional e à satisfação dos usuários internos e externos.

1.3. O Tribunal atualmente dispõe de um expressivo contingente de **10.261 usuários ativos**, composto por diferentes categorias de profissionais que asseguram o pleno funcionamento de suas atividades institucionais. Desse total, destacam-se 479 magistrados, responsáveis pela atividade jurisdicional; 7.321 servidores efetivos e comissionados, que exercem funções administrativas e técnicas essenciais; 1.270 terceirizados, que oferecem apoio operacional em diversas áreas; e 1.191 estagiários, que contribuem com atividades de apoio e formação prática. Esse quantitativo evidencia a dimensão organizacional do Tribunal e a necessidade de contínua gestão eficiente de seus recursos humanos, bem como de seus recursos e serviços de TIC para garantir a efetividade dos serviços prestados à sociedade.

Quantitativo de Usuários do TJDFT	
Categoria	Quantitativo
Magistrados	479
Servidores	7.321
Terceirizados	1.270
Estagiários	1.191
TOTAL	10.261

Tabela 11: Quantitativo de Usuários do TJDFT.

1.4. A **Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo** é de fundamental importância para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal. Conforme exposto, com um universo de **10.261 usuários ativos**, entre magistrados, servidores, terceirizados e estagiários, a infraestrutura tecnológica precisa estar dimensionada para oferecer suporte ágil e eficaz a todas as demandas de conectividade, acesso a sistemas judiciais e administrativos, comunicação interna e serviços digitais.

1.5. Atualmente, o parque computacional de estações de trabalho do Tribunal é composto por **11.590 estações de trabalho do tipo desktop** e **1.771 notebooks**, configurando um ambiente tecnológico de grande porte e elevada complexidade de gestão. A magnitude desse quantitativo evidencia a necessidade de suporte contínuo, especializado e eficiente, a fim de assegurar a plena disponibilidade e o adequado funcionamento dos recursos de microinformática indispensáveis ao desempenho das atividades institucionais. Nesse contexto, a **Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo**, especialmente no que se refere à **Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática (Níveis 1 e 2)**, revela-se imprescindível, uma vez que garante o atendimento ágil e eficaz das demandas cotidianas, reduzindo riscos de indisponibilidade, otimizando a produtividade dos usuários e sustentando a continuidade dos serviços jurisdicionais e administrativos prestados pelo Tribunal.

Parque Computacional de Estações de Trabalho do TJDFT	
Categoria	Quantitativo
Desktop	11.590
Notebook	1.771

Tabela 12: Parque Computacional de Estações de Trabalho do TJDFT.

1.6. Além disso, os Serviços de infraestrutura de TIC que serão contemplados, como administração de redes, datacenter, nuvem, segurança da informação, backup, banco de dados e plataformas corporativas, são indispensáveis para manter a estabilidade, integridade e resiliência da infraestrutura crítica de TIC do Tribunal. A crescente demanda por sistemas digitais, aliada à necessidade de manter níveis elevados de segurança cibernética e de governança tecnológica, impõe a necessidade de equipes especializadas que possam atuar não apenas de forma reativa, mas também preventiva e estratégica. A presença desses serviços assegura que o ambiente tecnológico esteja em constante evolução, alinhado às melhores práticas e preparado para sustentar o crescimento das atividades do Tribunal.

1.7. A sustentabilidade dos serviços de TIC demanda um ecossistema integrado de governança e gestão, fundamentado em práticas consolidadas de mercado e normativos públicos. Isso inclui ações contínuas de administração, desenvolvimento, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento proativo e suporte aos usuários, tanto da camada de software quanto da infraestrutura física (redes, servidores, dispositivos de acesso e data centers). A criticidade de determinadas soluções exige operação ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), especialmente no atendimento a magistrados, servidores e cidadãos.

1.8. Há de se registrar que, desde 2019, o TJDFT estruturou sua Central de Serviços como ponto único de contato com os usuários, atualizando a ferramenta de Gerenciamento de Serviços (ITSM), com base nas melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Essa central registra mais de 6 mil atendimentos mensais vinculados a catálogos de negócios, desdobrados em aproximadamente 7 mil chamados técnicos. A infraestrutura atual, altamente complexa e diversificada, abrange mais de 11 mil estações de trabalho, 1.700 ativos de rede, mais de 300 servidores de aplicação e 200 serviços críticos monitorados continuamente por dois Data Centers operando em regime 24x7x365. Esse cenário impõe elevada demanda por serviços técnicos especializados, que assegurem disponibilidade, confiabilidade, escalabilidade e desempenho.

1.9. A quantidade média de solicitações mensais na ferramenta ITSM ultrapassa 14 mil registros, refletindo a elevada capilaridade e intensidade das operações de suporte técnico. Essas solicitações estão organizadas conforme os princípios do ITIL, segmentadas em catálogos de serviços técnicos e de negócios. Atender a essa demanda com excelência requer estrutura robusta, padronização de processos, rastreabilidade, gestão orientada a indicadores e foco na melhoria contínua, atributos que exigem uma solução profissionalizada de Service Desk.

1.10. Nesse cenário, a contratação de empresa especializada em serviços de suporte técnico, manutenção de equipamentos e atendimento a usuários torna-se medida imprescindível. Tal contratação permitirá que os servidores efetivos do Tribunal sejam alocados em funções estratégicas, relacionadas à governança, segurança, gestão da informação, prospecção de novas tecnologias, arquitetura de soluções e apoio à decisão - atividades que demandam conhecimento institucional e foco na missão institucional.

1.11. A solução contratada deverá operar de forma totalmente integrada à ferramenta ITSM adotada pelo Tribunal — atualmente a solução Service Manager Automation X da Microfocus —, assegurando aderência aos controles operacionais, à gestão de chamados e à implementação de processos conforme a Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), bem como aos critérios de avaliação do Índice de Governança de TIC (iGovTI) do Tribunal de Contas da União (TCU).

1.12. O escopo da contratação observará, obrigatoriamente, as boas práticas estabelecidas em frameworks amplamente reconhecidos, como o ITIL e as normas da família ISO/IEC 20000, além dos macroprocessos de TIC definidos pela Resolução CNJ nº 211/2015. A aderência a esses modelos é essencial para garantir conformidade com os normativos de governança, padronização de processos, entrega de valor ao negócio e conformidade com órgãos de controle externo.

1.13. A descentralização das atividades operacionais para a contratada visa permitir maior agilidade, escalabilidade e resposta a mudanças, ao mesmo tempo em que o Tribunal mantém o domínio sobre os processos críticos e o conhecimento estratégico. Essa separação de funções, baseada no princípio da economicidade e da eficiência, está alinhada às melhores práticas de sourcing de TIC adotadas na Administração Pública Federal, conforme orientações do Conselho Nacional de Justiça da Secretaria de Governo Digital (SGD/ME), do TCU, bem como alinhado à Resolução CNJ nº 462 e à Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

1.14. No que tange aos Serviços de Áudio e Vídeo do TJDF, cumpre registrar que estes desempenham papel estratégico para a transparência, acessibilidade e modernização da Justiça. As sessões e audiências transmitidas por meio de recursos audiovisuais são fundamentais para o acompanhamento público das atividades jurisdicionais, reduzindo barreiras de acesso à informação e fortalecendo a confiança social no Poder Judiciário. Ademais, o uso de videoconferências contribui para a otimização de recursos, reduzindo deslocamentos e custos logísticos, além de ampliar a inclusão digital. Dessa forma, a contratação proposta atende não apenas às necessidades internas de mais de dez mil usuários ativos, mas também ao compromisso institucional de oferecer uma Justiça mais ágil, transparente e eficiente à sociedade.

1.14.1. Há de se registrar que é crescente a demanda por recursos audiovisuais que exigem constante instalação de novas soluções e o remanejamento e renovação tecnológica das soluções audiovisuais existentes. Para atender a essa necessidade, a SETI propôs o projeto de modernização e adaptação de todo o parque de audiovisual que atende à segunda instância e o auditório Ministro Sepúlveda Pertence - **Contrato de Prestação de Serviços 150/2023 (3358823) – PA 0005260/2022**.

1.14.2. Foi adquirida solução completa - incluindo equipamentos, implantação e prestação de serviços - para atendimento da Sala de Sessões Plenárias, das 7 (sete) Salas de Sessão do Palácio da Justiça e o Auditório Ministro Sepúlveda Pertence. Conforme descrito no **Despacho Conjunto (3507996), PA 0001829/2024**, a solução é moderna e contempla diversos equipamentos de áudio e vídeo.

1.14.3. Essa evolução tecnológica visou atualizar o parque de audiovisual do Tribunal para atender às necessidades vigentes, mas criou uma complexidade que requer capacitação técnica dos servidores e prestadores que operam o sistema. Requer também ajustes na prestação dos serviços de audiovisual, atualmente atendido por meio do **Contrato Nº 026/2021 (1795246)**.

1.14.4. Assim, considerando a evolução dos serviços de audiovisual necessários ao adequado atendimento das atividades finalísticas do TJDF, considerando o aumento na complexidade e incremento no volume de demandas de audiovisual; considerando a aquisição de equipamentos novos e complexos para esse fim; considerando ainda as deficiências e limitações do atual contrato de prestação de serviços no que tange a área de audiovisual, o objetivo inicial deste documento, também, é estudar, analisar e definir o melhor cenário de contratação de prestação de serviços e suporte técnico para as operações de áudio e vídeo que atenda as atuais e futuras necessidades do Tribunal nessa área, considerando as normativas e tendências atuais na prestação de serviços especializados em áudio e vídeo.

1.15. Por fim, a **Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo** visa assegurar a continuidade da excelência nos Serviços de TIC, bem como os Serviços de Áudio e Vídeo, por meio de uma abordagem especializada e profissionalizada, que sustente a operação diária do Tribunal, contribua para o alcance dos objetivos estratégicos da organização e garanta a conformidade com os normativos regulatórios vigentes.

2. Percepção Estratégica do Problema

2.1. A **Secretaria de Tecnologia da Informação (SETI)** do TJDF tem a missão de **prover serviços e soluções de tecnologia da informação que viabilizem o cumprimento da função institucional do Tribunal**. Para tal, norteia-se por valores como: **viabilizar a execução da atividade final do órgão, como a modernização e simplificação dos serviços para os usuários; divulgação de informações de desempenho aos gestores e cidadãos; busca constante da excelência na prestação de serviços**. Dessa forma, executa diversas ações contínuas, tais como:

- Aumentar a satisfação dos usuários dos Sistemas Judiciais;
- Promover a transformação digital;
- Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas;
- Buscar a inovação de forma colaborativa;
- Aprimorar a segurança da informação e a gestão de dados.

2.2. Quanto aos modelos de remunerações para a **Contratação de Serviços de Infraestrutura e Atendimento à Usuários de TIC do TJDF**, algumas estratégias podem ser adotadas para otimização e aumento da qualidade na prestação dos serviços, bem como para a interrupção dos serviços:

- Contratação por Postos de Trabalho;
- Contratação por Métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST); ou
- Valor fixo mensal vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

2.3. Em relação aos Serviços de Áudio e Vídeo, foi necessária a adaptação à normatização feita pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ no que diz respeito a realização de audiências por videoconferência e telepresenciais, além da comunicação de atos processuais por meio eletrônico - Resolução CNJ nº 354/2020, publicada em 19 de novembro de 2020. Com isso, as audiências telepresenciais e por videoconferência foram equiparadas às presenciais para todos os fins legais, sendo asseguradas a publicidade dos atos praticados e as prerrogativas processuais de advogados, membros do Ministério Público, defensores públicos, partes e testemunhas.

2.4. Ainda conforme a resolução mencionada, a não ser em casos de segredo de justiça, a publicidade dos atos será assegurada por transmissão em tempo real ou outro meio que possibilite o acompanhamento por terceiros estranhos ao feito, ainda que mediante a exigência de prévio cadastro. A medida deixa à critério do juiz determinar a repetição de atos processuais em que qualquer uma das partes não tenha conseguido participar devido à problema de ordem técnica. A **Resolução CNJ nº 354/2020**, estabelece as seguintes diretrizes:

- **Sessões por Videoconferência:** São comunicações a distância realizadas em ambientes de unidades judiciárias. Essas sessões são equiparadas às presenciais para todos os fins legais. A publicidade dos atos praticados e as prerrogativas processuais de advogados, membros do Ministério Público, defensores públicos, partes e testemunhas são asseguradas. As oitivas são gravadas e o arquivo audiovisual deve ser juntado aos autos ou

disponibilizado em repositório oficial de mídias indicado pelo CNJ (PJe Mídias) ou pelo tribunal.

- **Sessões Telepresenciais:** São audiências e sessões realizadas a partir de ambiente físico externo ao fórum ou juízo. Essa modalidade também é equiparada às sessões presenciais para fins legais.
- **Comunicação de Atos Processuais por Meio Eletrônico:** A resolução regulamenta a comunicação de atos processuais por meio eletrônico, garantindo maior eficiência administrativa e operacional do Poder Judiciário.

2.5. Essas regras visam reduzir o tempo de tramitação das determinações judiciais, conferindo celeridade ao processo judicial brasileiro. Além disso, a modernização do Poder Judiciário permite ampliar o acesso à justiça por meio de métodos tecnológicos na resolução de conflitos.

2.6. Por conseguinte, com a necessidade de adaptação às novas dinâmicas de interação e conformidade legal, observou-se um aumento significativo na complexidade técnica e tecnológica das atividades de audiovisual. Foi necessária a adoção de novos softwares, equipamentos, técnicas e rotinas para a adequada captação, gravação, edição e transmissão das mídias produzidas.

3. Análise do Contrato Atual

3.1. Atualmente, o **Contrato Nº 026/2021 (1795246)**, proveniente do **PA 0024494/2018**, tem por objeto a prestação de serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk) no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Desta forma, a CONTRATADA tem a responsabilidade prestar os serviços de forma presencial ou remota, pela função Central de Serviços, das demandas, em segundo nível, para suporte técnico de tarefas catalogadas, rotineira e projetadas, das demandas de serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura, melhorias contínuas e desenvolvimento e atualização de sistemas, garantindo os IMRs seguindo as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços.

3.2. O **Contrato Nº 026/2021 (1795246)**, em sua origem, tinha como valor estimado o montante de **R\$ 8.224.519,68** (oito milhões, duzentos e vinte e quatro mil, quinhentos e dezenove reais e sessenta e oito centavos):

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	QTD	UN	VALOR UNITÁRIO	VALC
1.	Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk) nas demandas de microinformática, presencial ou remoto, para função Central de Serviços; nas demandas de segundo nível, para suporte técnico de tarefas catalogadas, rotineiras e projetadas; e, nas demandas de serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura e apoio às melhorias contínuas, em conformidade com as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, de acordo com as especificações, nos termos do edital, deste contrato e dos seus anexos.	26980	376.064	UST	R\$ 21,87	R\$ 8.224.519,68

Tabela 13: **Contrato Nº 026/2021 (1795246)**.

3.3. Cumpre registrar que, conforme a **Apostila 04 (4585812)**, o valor estimado para o referido contratou passou para **R\$ 12.646.147,30** (doze milhões, seiscentos e quarenta e seis mil, cento e quarenta e sete reais e trinta centavos):

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QNTD	UN.	APOSTILA 02		VALOR REA
				VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR UNITÁRIO
1	Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk) nas demandas de microinformática, presencial ou remoto, para função Central de Serviços; nas demandas de segundo nível, para suporte técnico de tarefas catalogadas, rotineiras e projetadas; e, nas demandas de serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura e apoio às melhorias contínuas, em conformidade com as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, de acordo com as especificações, nos termos do edital, deste contrato e dos seus anexos.	470.117	UST	25,10	11.799.936,70	26,90
VALOR TOTAL					11.799.936,70	

Tabela 14: **Apostila 04 (4585812) do Contrato Nº 026/2021 (1795246)**.

3.4. Conforme o **Termo Aditivo 06 (4275723)**, a vigência do contrato inicial fica prorrogada e vigorará pelo período de **27/04/2025 a 27/04/2026**, não podendo mais ser prorrogada.

3.5. O modelo de remuneração adotado pelo referido contrato baseou-se na utilização da métrica "Unidade de Serviço Técnico" (UST), que corresponde a uma hora de trabalho de operação na Central de Serviços com as atividades de atendimento telefônico, registro da solicitação, orientação e classificação, e atendimento inicial, que possuem menor nível de complexidade. Registra-se que, à época da contratação precedente, o modelo de remuneração era adotado por inúmeros órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

4. Análise do Ambiente Atual de Áudio e Vídeo do TJDF

4.1. Entre 2020 e 2023, as audiências, sessões e eventos remotos ou híbridos foram cobertos com técnicas, softwares e equipamentos de videoconferência ou de audiovisual de baixo custo ou já de propriedade do Tribunal. Foram evitados investimentos elevados durante esse período de transições entre os modelos presencial, telepresencial e híbrido.

4.2. A partir de 2022, no entanto, houve a consolidação do modelo híbrido de atividades, dentre outros fatores, impulsionada pela efetivação do retorno das atividades presenciais, concluído em junho de 2023, conforme [Portaria Conjunta 74](#) de 21 de junho de 2023; a regulamentação do teletrabalho regular, conforme [Resolução 14](#), de outubro de 2021; e a exigências de transparência por meio de transmissão de sessões, conforme [Resolução CNJ nº 354/2020](#).

4.3. Para atender a esse modelo híbrido das atividades judiciais, a SETI propôs o projeto de modernização e adaptação de todo o parque de audiovisual que atende à segunda instância e o auditório Ministro Sepúlveda Pertence - **Contrato de Prestação de Serviços 150/2023 (3358823)** – **PA 0005260/2022**:

a. Foi adquirida solução completa – incluindo equipamentos, implantação e prestação de serviços - para atendimento da Sala de Sessões Plenárias, das 7 (sete) Salas de Sessão do Palácio da Justiça e o Auditório Ministro Sepúlveda Pertence;

b. Conforme descrito no **Despacho Conjunto (3507996)**, **PA 0001829/2024**, a solução é moderna e contempla diversos equipamentos de áudio e vídeo. Ainda conforme o Contrato, ANEXO II, a Solução de Áudio e Vídeo contratada contempla a implantação, em cada um dos ambientes do TJDF, de:

- o Sistema completo de áudio conferência e discussão digital com fio;
- o Microfone sem fio de uso profissional;
- o Switcher de vídeo profissional;
- o Sistema completo de captação de vídeo, incluindo câmeras e controladores PTZ;
- o Monitores de vídeo profissional para retorno de vídeo – dimensões de 55, 65, 75 e 85 polegadas;

- o Painel de LED (apenas para a Sala de Sessões Plenárias) – dimensões mínimas de 6,5 metros de largura x 3,5 metros de altura;
- o Encoder profissional para streaming de vídeo;
- o Pontos de entrada e saída para sinais de áudio e vídeo;
- o Processador e amplificadores de áudio;
- o Caixas de som e subwoofers;
- o Fone de Ouvido Profissional;
- o Rack padrão para equipamentos;
- o Switch Gigabit Ethernet e Access Points Wireless;
- o Nobreak;
- o Interfaces fixa e móvel para controle de áudio e vídeo;
- o Mobiliário customizado para operação de áudio e vídeo na sala técnica;
- o Prestação de Serviços de Treinamento, Instalação e Operação Assistida;
- o Manutenção e garantia on-site pelo prazo de 60 (sessenta) meses.

c. A solução também prevê a manutenção e garantia on-site pelo prazo de 60 (sessenta) meses, com intuito de garantir a integridade e funcionalidade de todo o sistema durante esse período.

d. A Operação Assistida é o serviço que garante a efetividade na configuração e operação técnica de toda a solução pela Contratada, de acordo com as necessidades do Tribunal. Esse serviço está previsto pelo período limitado de 90 (noventa) dias após a entrega formal de cada ambiente, conforme:

“PARÁGRAFO QUARTO - Requisitos Temporais:

[...]

IV - A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo Serviço de Operação Assistida da solução contratada pelo prazo de 90 (noventa) dias contados após o lavramento do Termo de Recebimento Definitivo de cada Ordem de Serviço.

e. Após o período de 90 (noventa) dias contratado de operação assistida, o Tribunal deverá realizar as configurações e operação da solução com seus próprios recursos e pessoal.

f. O projeto está em fase de conclusão na Sala de Sessões Plenárias e implantação no Auditório Sepúlveda Pertence. Estima-se que, até o final de 2024, todos os ambientes estejam modernizados.”

4.4. Essa evolução tecnológica visou atualizar o parque de audiovisual do Tribunal para atender às necessidades vigentes, mas criou complexidade que requer capacitação técnica dos servidores e prestadores que operam o sistema. Requer também ajustes na prestação dos serviços de audiovisual, atualmente atendido por meio do **Contrato 026/2021 (1795246)**.

4.5. Conforme o Cláusula Primeira do mencionado **Contrato 026/2021 (1795246)**, ele tem como objeto a prestação de serviços de Tecnologia da Informação (*Service Desk*) das demandas de microinformática. Dessa forma, atende ao TJDFT nas demandas voltadas prioritariamente à Tecnologia da Informação e inclui demandas consideradas de baixa ou média complexidade relacionadas a áudio, vídeo e audiovisual.

4.6. Entretanto, com o aumento da complexidade nas atividades rotineiras e nos equipamentos de audiovisual, algumas funções e requisitos não e estão previstas e, portanto, não são atendidas em sua plenitude pelo atual Contrato, tais como:

- a. Operação de vídeo profissional;
- b. Operação de controladoras e câmeras *PTZ* – equipamentos que agregam funções de movimentação horizontal (panorâmica), movimentação vertical (inclinação) e aproximação ou distanciamento (zoom ou ampliação);
- c. Regulagem de iluminação para vídeo;
- d. Programação de equipamentos e *presets*;
- e. Seleção e cortes de imagens e vídeos;
- f. Operação de streaming de vídeo profissional;
- g. Operação de áudio digital profissional;
- h. Operação, configuração e ajustes de equipamentos de áudio;
- i. Edição de vídeo profissional;

4.7. Cumpre registrar que, no âmbito do TJDFT, a modalidade que engloba sessões por videoconferência e telepresenciais – “Juízo 100% Digital” – é regulamentada por meio da [Portaria Conjunta 29/2021](#). Os atos processuais por meio digital poderão ser viabilizados por meio de instalações híbridas ou salas passivas disponibilizadas pelo Tribunal.

4.8. Para a execução de uma sessão híbrida, atualmente são necessários os seguintes componentes serviços técnicos especializados:

4.8.1. **Serviços de Operação de Áudio:** responsável por monitorar/igualizar o som do ambiente. Ele vai integrar o som do ambiente ao som do Teams. Será o elo na integração de dois ambientes (corte e tribuna). Quando houver julgamento em segredo de justiça o Diretor(a) da secretaria (organizador) deverá incluir o operador de áudio para não perder o vínculo do som.

4.8.2. **Serviços de Operação Teams/Transmissão:** responsável por validar todo o som do ambiente e do Teams para que não haja distorção de áudio (equalização do som, volume alto no Teams, chiados/ruídos).

4.8.3. **Serviços de Suporte Técnico (Audiovisual):** monitorar a sustentação oral do ambiente da corte e da tribuna para garantir que os microfones estejam audíveis. Integrar a tv, câmeras (corte) e som dos ambientes citados acima.

4.8.4. **Serviços de Indexação:** monitora a gravação e realiza as marcações do som.

4.9. Registra-se que devido à complexidade dos novos sistemas de audiovisual, a equipe técnica entende que não é recomendável a acumulação das funções de operador de áudio e vídeo em grandes sessões e eventos institucionais de alta criticidade.

4.10. Atualmente, no TJDFT tais atividades são executadas pelos seguintes profissionais:

4.10.1. **Indexação (NUTAV) – Pelo Teams** : é uma atividade de gravação do som e sua demarcação do tempo de início das falas de cada participante na sessão de julgamento. O indexador entra na sala de reuniões, MS Teams e executa a atividade por meio do software de gravação de audiências (DRS Plenário) onde são detalhadas as seguintes informações em cada processo julgado:

- o Número na lista(ordem) de julgamento;
- o Número do processo julgado;
- o Tipo do processo;
- o Pessoa (Julgador/Promotor/Patrono do Processo);
- o Ação da pessoa no julgamento (Chamada/ Voto/ Vistas/ Suspensão/ Sustentação /Manifesto/ Manifesto em Ata/ Discussão/ A parte/ Decisão).

4.10.2. **Atendimento presencial para verificação dos equipamentos de áudio e vídeo (NUSSAV):** realizar revisões dos equipamentos de áudio e vídeo para verificação de erros na localização deles no sistema de gravação das audiências.

4.10.3. **Acompanhar a audiência (NUSSAV):** o técnico de equipamentos físicos deverá ficar presencialmente por no mínimo 4 horas, função que poderá ser exercida também pelo técnico de áudio quando não há intercorrências.

4.10.4. **Operacionalizar a audiência (NUSSAV):** o técnico de áudio deverá ficar presencialmente por no mínimo 4 horas.

4.10.5. **Gravação e captura de vídeo (NUSSAV):** o técnico de áudio e visual deverá ficar presencialmente por no mínimo 4 horas.

4.11. Ressalta-se que as sessões, audiências, eventos, solenidades e demais atendimentos proativos ou reativos em audiovisual ocorrem rotineiramente entre o período de 07h e 21h, são de alta prioridade institucional e requerem o devido planejamento, acompanhamento e suporte técnico tempestivo. Não há por parte do Tribunal tolerância à atrasos ou remarcações de julgamentos ou eventos motivados por falhas, intercorrências técnicas, imperícias, ausências ou indisponibilidade de prestadores para os atendimentos demandados. Dessa forma, é necessário que os supervisores e demais colaboradores se organizem em turnos e estejam devidamente treinados para garantia dos atendimentos.

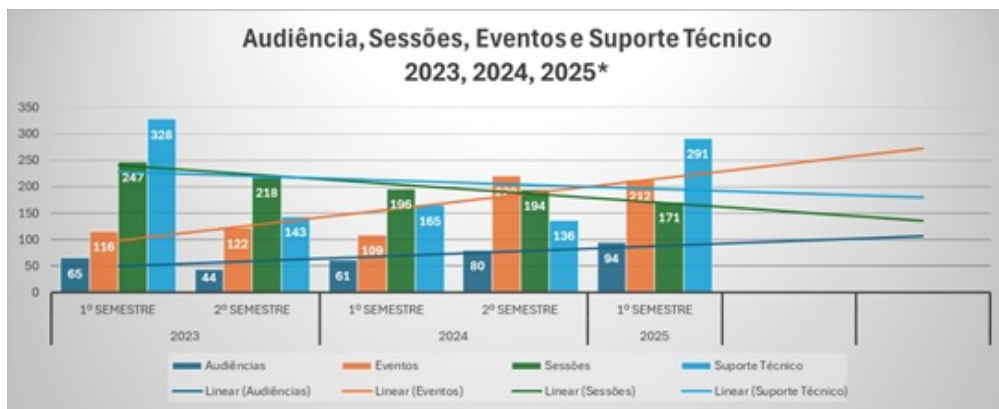


Figura 1: Serviços de Áudio e Vídeo: Histórico de Audiências, Sessões, Eventos e Suporte Técnico (2023 a 2025).

4.12. É importante ressaltar que as audiências com recursos de áudio e vídeo com a tecnologia atual, resultou em maior transparência nos atos processuais e isso se solidifica ao observarmos um aumento significativo na quantidade de sessões e eventos realizados e transmitidos pelo Tribunal por meios digitais, conforme dados do [canal TJDFT Oficial](#) no Youtube:

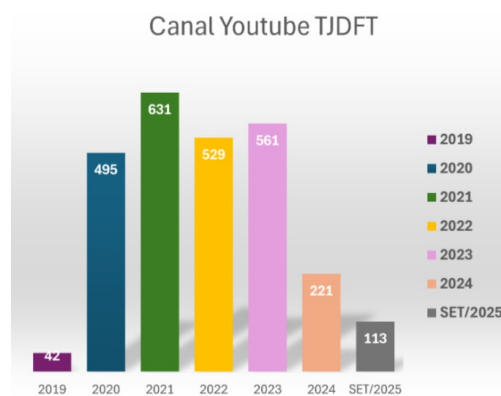


Figura 2: Transmissões no YouTube até setembro/2025.

4.13. O resultado disso tudo é que, atualmente, o ambiente da audiência é virtualizado (entendendo virtualização não como uma ausência, mas como um prolongador do campo de abrangência de uma realidade) e os componentes presenciais na sala de audiência interagem de forma transparente com os componentes via MS Teams. Mais do que isso, o ambiente proporciona dispositivos de gravação, de transmissão de imagens, de interação com gravações, arquivos, documentos de uma maneira nova, agradável e eficaz.

- Por exemplo, com esta possibilidade, um advogado poderá comparecer à sala de sessão física para realizar a sustentação oral, com a presença do Presidente e do Secretário de Sessão, enquanto os demais desembargadores, membros do colegiado, poderiam estar no ambiente virtual do Teams, sendo acompanhado por uma plateia in situ.
- Ou, ainda, alguns desembargadores poderiam estar no ambiente presencial, outros na sala virtual do Teams, assistindo uma sustentação oral realizada de forma on-line, com telespectadores no YouTube. As combinações são diversas.

4.14. Sendo possível tecnicamente trabalhar dessas maneiras, o limitador atual está na equipe técnica capacitada a operar corretamente os equipamentos de áudio e vídeo de modo a se produzir o resultado desejado conforme o desenho abaixo que exemplifica o funcionamento técnico das audiências de 2º Grau com base nos novos equipamentos adquiridos por meio do já mencionado **PA 0005260/2022**.

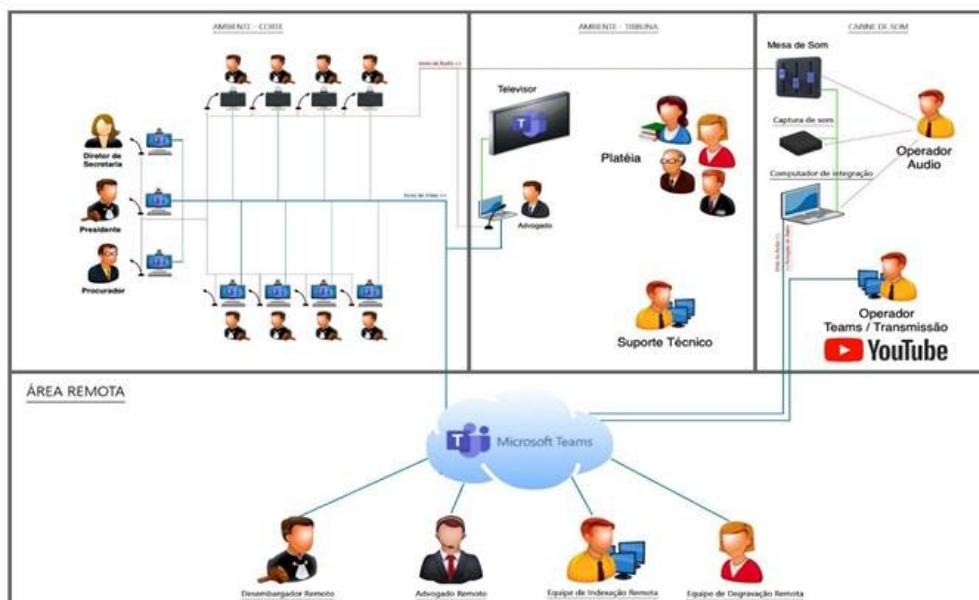


Figura 3: Funcionamento técnico das audiências de 2º Grau no TJDFT.

5. Justificativa da Solução Escolhida

5.1. No **Tópico III - Análise de Mercado do ETP TI - Resolução CNJ 468/2022 4580202** foi realizada extensa análise dos modelos remuneratórios existentes a fim de identificar e definir parâmetros que orientem a escolha do modelo de contratação mais adequado às necessidades do Tribunal, garantindo a aderência aos requisitos, especialmente, os de negócio e os tecnológicos levantados no decorrer deste estudo para a(s) contratação(ões) de empresa(s) especializada(s) na de Prestação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDF. 5.2. Conforme exposto no estudo, a **SÚMULA Nº 269** do Tribunal de Contas da União dispõe que, nas contratações de serviços de TIC, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao cumprimento de níveis mínimos de serviço. A exceção ao pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço ocorre apenas quando a natureza do objeto impossibilitar a vinculação a resultados, devendo tal excepcionalidade ser previamente justificada e formalizada nos autos do processo administrativo.

5.3. Nesse contexto, a **Solução 1 - Contratação por Postos de Trabalho**, que prevê exclusivamente a remuneração da mão de obra alocada, não se configura como alternativa viável, conforme já consolidado no **Acórdão Plenário nº 1.558/2003** do TCU. Da mesma forma, a **Solução 2 - Contratação por Métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST)**, também não se mostra adequada, haja vista os precedentes e recomendações firmes do TCU que restringem a sua utilização a situações excepcionais, desde que devidamente motivadas e fundamentadas.

5.4. Por outro lado, a **Solução 3 - Contratação com remuneração em valor fixo mensal, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, revela-se tecnicamente viável, desde que sejam disponibilizadas informações completas sobre os itens de configuração, as tecnologias que integram o ambiente computacional do Tribunal, bem como os registros históricos e os serviços que deverão ser sustentados.

5.5. A contratação dos serviços ora proposta abrangerá atividades fundamentais para a manutenção da regularidade operacional do Tribunal, razão pela qual adota um modelo baseado na entrega de resultados mensuráveis, estruturado por meio de um contrato de remuneração fixa mensal atrelado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMSs). Tal modelo se afasta da lógica de postos de trabalho ou da mensuração por homem-hora, adotando uma abordagem moderna e orientada por desempenho, conforme recomendam os normativos e boas práticas da Administração Pública Federal.

5.6. O modelo proposto contempla, ainda, a realização de atividades de levantamento e compreensão do ambiente tecnológico existente, a análise de dados históricos, a definição de perfis técnicos necessários e a prestação de serviços especializados voltados à sustentação e evolução da infraestrutura de TIC do TJDF. Estão inclusas atividades de monitoramento contínuo, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico de microinformática, resposta a incidentes, melhorias operacionais e evolução tecnológica, sempre de forma integrada com os objetivos estratégicos da instituição.

5.7. Em síntese, a operação da infraestrutura de TIC abrange um conjunto estruturado de ações voltadas à gestão, sustentação e aprimoramento contínuo dos ativos tecnológicos da Tribunal. O suporte técnico aos usuários, por sua vez, constitui interface fundamental para a manutenção da produtividade e da eficiência institucional, garantindo a funcionalidade dos recursos e promovendo a satisfação dos usuários.

5.8. A presente contratação trará ganhos expressivos, como a valorização e melhoria dos serviços e produtos entregues pela TIC, a transferência de conhecimento técnico para a equipe interna, a criação e manutenção de uma base de conhecimento institucional robusta, e a consolidação de processos orientados à excelência. Além disso, reforçará a maturidade em governança e gestão de TIC, contribuindo diretamente para indicadores estratégicos como o iGovTI, do Tribunal de Contas da União, e para a conformidade com diretrizes da Estratégia de Governança Digital do TJDF.

5.9. Por fim, esta contratação será formalizada com base nas diretrizes da ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020, que trata da gestão de serviços de TIC, aliada à aplicação de práticas ágeis de DevSecOps, o que assegura um ambiente tecnológico mais responsivo, seguro e alinhado às exigências institucionais e legais. Trata-se de uma iniciativa estratégica para consolidar a capacidade da TJDF em sustentar, proteger e expandir seu ecossistema digital, com foco na melhoria contínua da gestão pública.

5.10. Em relação aos Serviços de Áudio e Vídeo, conforme exposto no presente estudo, também foi adotada a **Solução 3 - Contratação com remuneração em valor fixo mensal, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** em que o pagamento é fixo mensal e vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos níveis de serviços. Esse modelo reduz a onerosidade administrativa e trabalhista das equipes de gestão e fiscalização do contrato. Em contratações por postos de trabalho, os gestores do contrato precisam acompanhar com maior rigor a frequência, jornada, escalas, substituições e ausências de cada colaborador, o que gera sobrecarga de fiscalização e exposição a riscos de responsabilidade trabalhista. Ao focar nos serviços entregues e não na alocação de pessoas específicas, o modelo baseado em NMSs transfere à contratada a responsabilidade pela gestão de sua mão de obra, liberando o Tribunal para fiscalizar apenas os resultados pactuados. Por fim, esse modelo fortalece o alinhamento contratual à lógica de eficiência e economicidade preconizada pela **Lei nº 14.133/2021** e pelos normativos de contratações públicas. A vinculação do pagamento ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs) assegura maior qualidade, confiabilidade e continuidade das entregas, além de favorecer a responsabilização objetiva da contratada em casos de falhas. Dessa forma, o Tribunal passa a ter um contrato menos custoso em termos de gestão direta e mais eficaz em garantir que os serviços de áudio e vídeo atendam às suas necessidades institucionais com padrões de qualidade bem definidos.

5.11. Quanto ao prazo de vigência, a fixação de **30 (trinta) meses** para o contrato é estratégica e plenamente justificada. Tal período assegura maior estabilidade e previsibilidade à Administração, ao permitir que a contratada desenvolva um planejamento mais eficaz e invista em capacitação e retenção de profissionais, o que resulta em ganho de maturidade operacional e melhoria contínua dos serviços.

5.11.1. Outrossim, o prazo de **30 (trinta) meses** está em consonância à recomendação do **Item 9.3.5** do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela **Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho DE 2023**, que dispõe que:

9.3.5. Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um **prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses** para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

5.11.2. Seguindo esta lógica, a jurisprudência do TCU sustenta a possibilidade da fixação do prazo de vigência estendido com a finalidade de obter preços e condições mais vantajosas para a Administração, como o **Acórdão 3.320/2013 - Segunda Câmara**, in verbis:

“O prazo de vigência de contratos de serviços contínuos deve ser estabelecido considerando-se as circunstâncias de forma objetiva, fazendo-se registrar no processo próprio o modo como interferem na decisão e quais suas consequências. Tal registro é especialmente importante quando se fizer necessário prazo inicial superior aos doze meses entendidos como regra pelo TCU. Há necessidade de se demonstrar o benefício decorrente do prazo estabelecido (Acórdão 3320/2013-Segunda Câmara).”

5.11.3. Por fim, o prazo contratual de **30 (trinta) meses** também se mostra vantajoso à luz do planejamento estratégico de TIC do TJDF considerando as metas plurianuais para transformação digital, consolidação de serviços em nuvem, integração de sistemas e aumento da segurança cibernética. A vigência prolongada permite que as ações planejadas possam ser implementadas de forma mais consistente e sem descontinuidade entre ciclos contratuais. Trata-se, portanto, de medida que contribui para a eficiência, a economicidade e a qualidade dos serviços prestados, além de estar amparada pelo art. 105 da **Lei nº 14.133/2021**, que admite contratos com duração superior a 12 meses para serviços continuados, desde que devidamente motivado e vantajoso à Administração.

5.12. Quanto à previsão de equipe mínima e experiência profissional, registra-se que considerando todo o arcabouço de informações relevantes e justificativas que foram expostas no **Tópico IV - Demanda x Qtde de Itens**, bem como no **ANEXO II – DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (5135360)**, entende-se que, para a garantia da qualidade e da excelência na prestação dos Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo do TJDF, faz-se imprescindível a adoção de parâmetros técnicos que assegurem a adequada operação contínua, a alta disponibilidade dos serviços, a confiabilidade das soluções adotadas e o pronto atendimento às demandas do Tribunal, em consonância com os princípios da eficiência, da economicidade e da satisfação do usuário.

5.12.1 A composição da equipe e a definição dos perfis profissionais foram estabelecidos com base no robusto dimensionamento das necessidades supracitado, destacando-se que esta não se refere à alocação por posto de trabalho, mas sim à prestação de serviços em conformidade com as normas vigentes, com foco no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs).

5.12.2. Outrossim, considerando todos os requisitos de negócio e de tecnologia estabelecidos na presente contratação, conclui-se que os quantitativos de profissionais definidos para a **equipe mínima** correspondem ao dimensionamento mínimo considerado necessário para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos, bem como a **experiência profissional** exigida para os perfis contemplados em cada Item de Serviço, devem observar as competências técnicas necessárias, a formação e a vivência prática compatíveis com a complexidade das atividades a serem executadas, de modo a garantir

a plena aderência aos objetivos institucionais e às boas práticas de governança e gestão de TIC.

5.12.3. A definição dos perfis profissionais (júnior, pleno ou sênior) levou em consideração as expertises das respectivas equipes técnicas do Tribunal responsáveis pela gestão e condução da operação dos Serviços Técnicos Especializados, de modo a complementar e fortalecer as capacidades institucionais já existentes; as naturezas intrínsecas de cada tipo de serviço demandado, que exigem diferentes níveis de complexidade técnica, autonomia de atuação e responsabilidade na execução; bem como os perfis profissionais que atualmente já prestam serviços técnicos especializados no âmbito do contrato vigente, cuja experiência acumulada contribui para a continuidade administrativa, mitigação de riscos operacionais e preservação da qualidade dos serviços prestados. Tal definição visa assegurar que os recursos humanos contratados apresentem a devida qualificação, maturidade profissional e alinhamento às necessidades do Tribunal, garantindo a eficiência, a efetividade e a excelência na entrega dos resultados esperados.

5.12.4. Ante o exposto, foram estabelecidos, no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**, os quantitativos de profissionais definidos para a **equipe mínima** que correspondem ao dimensionamento mínimo considerado necessário para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos, bem como a **experiência profissional** exigida para os perfis contemplados em cada Item de Serviço.

V – Alinhamento Estratégico

1. Alinhamento entre a Contratação e os Planos da Administração e da Área de TIC

1.1. Alinhamento com o Plano Estratégico do Tribunal - [PE](#)

Referencial PE 21-26	
Perspectiva: Pessoas e Recursos (PR)	
PR.3 – Intensificar a transformação digital no Tribunal	
PR.3.E.4 - Otimizar a infraestrutura de tecnologia da informação	

1.2. Congruência com a Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário - [ENTIC-JUD](#)

Perspectiva: Processos Internos	
OE8.	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

1.3. Aderência com as seguintes ações do [PDTIC](#)

ID	Objeto	Referencial PE 21-26
IF104	Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação (Service Desk).	PR.3.E.4
IF99	Serviços técnicos especializados em Áudio e Vídeo.	PR.3.E.4

1.4. Conformidade com o Plano de Contratações Anual - [PCA](#) 2026

ID	Objeto	Valor Estimado
SETI_001	Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação (Service Desk).	R\$ 16.000.000,00
SETI_012*	Serviços técnicos especializados em Áudio e Vídeo.	R\$ 2.000.000,00

* A iniciativa sob id **SETI_012** - Serviços técnicos especializados em Áudio e Vídeo estava prevista no PCA 2025 e será remanejada para o PCA 2026.

VI - Responsabilidades das Partes Contratantes

1. Das Obrigações DA CONTRATADA

- 1.1. Indicar formalmente preposto, em até 5 (cinco) dias, contado a partir do primeiro dia útil seguinte a divulgação do contrato no PNCP, apto a representá-la junto ao **CONTRATANTE**, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 1.2. Executar os serviços dispostos no **Termo ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5135353)**, com a disponibilização de pessoal necessário ao seu perfeito cumprimento, além de executar os serviços, na qualidade e quantidade necessários ao atendimento do objeto.
- 1.3. Executar os serviços demandados provendo os recursos operacionais necessários para assegurar o atendimento integral dos requisitos de negócio estabelecidos neste Termo de Referência para a execução dos **Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDF**, conforme o disposto no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.
- 1.3.1. Os quantitativos de profissionais definidos para a **equipe mínima** correspondem ao dimensionamento mínimo considerado necessário para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos neste Termo de Referência.
- 1.4. Cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)**, conforme **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.
- 1.5. Executar os serviços objeto do presente contrato que serão realizados predominantemente nas localidades do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF, com sede no Fórum Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal, Lote 01, CEP 70.094-900, Brasília-DF , bem como em suas unidades jurisdicionais e administrativas, conforme especificado no **Termo ANEXO V - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (5135379)**, parte integrante deste instrumento contratual.
- 1.5.1. Assegurar a execução regular das atividades, observadas as condições pactuadas neste contrato, a prestação dos serviços, de forma excepcional, em outras localidades distintas **Termo ANEXO V - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (5135379)** daquelas previstas, mediante necessidade devidamente expressa pelo **CONTRATANTE**.
- 1.5.2. Deverá arcar integralmente com todos os custos relacionados ao deslocamento e transporte de seus colaboradores, necessários à execução dos serviços nas localidades do Tribunal constantes do **Anexo V (4581648)** ou, excepcionalmente, em outras localidades determinadas pelo **CONTRATANTE**, não cabendo ao **CONTRATANTE** quaisquer ônus adicionais a esse título.
- 1.6. Deverá disponibilizar, em caráter de uso exclusivo para a execução do objeto contratual, os equipamentos de informática necessários, consistentes em desktops e/ou notebooks, devidamente configurados e em perfeitas condições de funcionamento, aos profissionais que atuarem em **regime remoto**. Os equipamentos deverão atender aos requisitos mínimos de desempenho e segurança necessários à prestação dos serviços, ficando a CONTRATADA

responsável por sua aquisição, manutenção, suporte técnico, atualização e substituição sempre que necessário, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

1.6.1. Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão estar em perfeitas condições de funcionamento, atualizados e aptos a garantir o desempenho adequado das atividades, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

1.7. Apresentar, após alinhamento prévio junto aos gestores e fiscais do contrato, o plano de capacitação dos colaboradores, segmentado por perfil (Técnico Júnior, Pleno e Sênior), em consonância com as prioridades e orientações da CONTRATANTE. Deverá, ainda, manter relatórios periódicos que evidenciem as capacitações e reciclagens realizadas junto às equipes de atendimento, com o objetivo de assegurar o controle das ações de qualificação e gerar evidências documentais para fins de auditoria por órgãos de controle interno e externo.

1.8. Disponibilizar cadastro atualizado de seus colaboradores, garantindo que as informações estejam corretas e completas para viabilizar o acesso às dependências da CONTRATANTE.

1.9. Planejar, em conjunto com a unidade demandante e os fiscais do contrato, a escala de trabalho dos colaboradores, considerando o horário de funcionamento da CONTRATANTE, os períodos de maior volume de demandas e os fluxos de atendimento. O planejamento deverá priorizar a alocação do maior número de colaboradores nos horários de pico, conforme levantamento prévio do histórico da quantidade de solicitações a serem atendidas em cada faixa de horário.

1.9.1. Manter atualizado no sistema de controle de terceirizados do **CONTRATANTE**, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, inclusive em regimes de plantão e horários extraordinários.

1.10. Substituir definitivamente, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, sempre que exigido pelo contratante, mediante justificativa apresentada pela equipe gestora ou de fiscalização do contrato, qualquer colaborador cuja situação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios às normas, diretrizes, fluxos de atendimentos, qualidade dos serviços prestados, atuação em desconformidade com as atribuições dos cargos, não cumprimento dos requisitos previstos no Edital para o cargo e demais regulamentos da contratada ou ao interesse do serviço público, nesses casos o colaborador deverá ser afastado do contrato imediatamente e ter todos os seus acessos e permissões revogadas.

1.10.1. É vedado o retorno dos colaboradores da CONTRATADA que tenham sido substituídos em decorrência de solicitação da equipe de gestores e fiscais do contrato, por atuação prejudicial aos serviços prestados nas dependências do contratante. Aplicando-se também aos colaboradores que tenham cometido falhas graves e que foram substituídos a pedido da equipe gestora em contratos anteriores.

1.11. Zelar pela qualidade do ambiente para prestação dos serviços, incluindo monitorar sons, ruídos, utilização de equipamentos particulares, não relacionadas ao atendimento, durante o expediente e no ambiente da Central de Serviços de TI, especialmente durante o atendimento aos usuários. Essa medida visa garantir a concentração da equipe, a qualidade do atendimento, a confidencialidade das informações tratadas e a manutenção de um ambiente profissional e produtivo.

1.12. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

1.13. Apresentar a garantia contratual prevista no art. 96 da Lei 14.1333.

1.14. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuado sem que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

1.15. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o **CONTRATANTE** autorizado a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos.

1.16. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

1.17. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

1.18. Realizar ampla divulgação do Código de Ética do **CONTRATANTE** para seus colaboradores e apresentar Termo de Ciência.

1.19. Relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços. 1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

1.20. Manter-se durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

1.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

1.22. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de gestão do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

1.23. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do objeto do contrato pelo **CONTRATANTE**, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

1.24. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento do objeto durante a execução do contrato.

1.25. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais relativos ao objeto sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, à Administração.

1.26. Disponibilizar, após emissão da ordem de serviço, equipe e cronograma para implantar os serviços.

1.27. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do **CONTRATANTE**, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas.

1.28. Não veicular ou comercializar os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização do **CONTRATANTE**.

1.29. Para o GRUPO 1, a **CONTRATADA** deverá seguir os processos Information Technology Infrastructure Library - ITIL do **CONTRATANTE**.

1.30. Manter em seu quadro cota mínima de 10% (dez por cento) das vagas, reservadas para mulheres que possuam a qualificação exigida (sustentabilidade social ODS 5).

1.31. A **CONTRATADA** obriga-se a responsabilizar-se integralmente, mediante assinatura de termo de uso específico, pelos equipamentos de TIC ou de Áudio e Vídeo pertencentes ao patrimônio do **CONTRATANTE** que lhe forem disponibilizados para a execução dos serviços, zelando pela guarda, conservação e adequada utilização destes. Quando necessário e expressamente demandado pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá realizar o transporte dos referidos equipamentos para fóruns, unidades do Tribunal ou para local diverso previamente indicado pelo **CONTRATANTE**, assumindo a responsabilidade pela integridade dos bens durante todo o período de deslocamento e utilização, inclusive quanto a eventuais danos, extravios ou perdas decorrentes de mau uso, negligência, imprudência ou imperícia de seus empregados, prepostos ou terceiros sob sua responsabilidade.

1.31.1. Sempre que necessário e expressamente demandado pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá realizar o transporte dos equipamentos de TIC ou dos equipamentos de Áudio e Vídeo entre as diversas localidades do TJDF, incluindo fóruns, unidades administrativas e demais locais indicados, assumindo integral responsabilidade pela logística envolvida, abrangendo planejamento, coleta, acondicionamento, embalagem técnica apropriada, movimentação, armazenamento temporário e entrega final, observando as boas práticas de manuseio de ativos críticos de TI ou de equipamentos de Áudio e Vídeo.

1.31.2. Durante todo o ciclo de transporte e movimentação, a **CONTRATADA** responderá pela segurança, integridade e disponibilidade dos equipamentos, sendo responsável por quaisquer danos, extravios, perdas ou avarias decorrentes de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, inclusive nos casos de negligência, imprudência ou imperícia, sem prejuízo do dever de ressarcimento integral ao **CONTRATANTE**.

1.31.3. Adicionalmente, caberá à **CONTRATADA** adotar mecanismos formais de mitigação de riscos, incluindo obrigatoriamente a contratação de seguros específicos ou instrumentos equivalentes de garantia que cubram integralmente os riscos envolvidos no transporte de equipamentos de TIC ou de equipamentos de Áudio e Vídeo, contemplando eventos como sinistros, acidentes, roubos, furtos qualificados ou danos materiais, devendo tais custos estar incluídos na formação de preços da proposta, sem ônus adicional ao **CONTRATANTE**.

1.32. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do **CONTRATANTE**, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.

1.33. Fornecer, quando previsto, todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades.

1.34. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadiplência não transfere responsabilidade ao **CONTRATANTE**.

1.35. Respeitar o Código de Ética e Integridade do **CONTRATANTE**.

1.36. Não dar em garantia o Contrato nem ceder o crédito dele decorrente, em quaisquer operações financeiras, sob pena de multa compensatória e de rescisão contratual.

1.37. A **CONTRATADA** deverá, a partir da solicitação formal do **CONTRATANTE**, apresentar todas as certidões e declarações relacionadas no artigo 5º da Resolução nº 156/2012, do CNJ, concernentes aos empregados com funções de chefia disponibilizados para o **CONTRATANTE**.

1.37.1. Em caso de mudança de titular de cargo de chefia exercido por empregado da **CONTRATADA** e que esteja à disposição do **CONTRATANTE**, a

CONTRATADA deverá apresentar, a partir da solicitação formal do **CONTRATANTE**, os mesmos documentos delineados no caput deste parágrafo, relativas ao novo ocupante do cargo.

1.38. A **CONTRATADA** compromete-se a não manter ou contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao **CONTRATANTE**.

1.39. A **CONTRATADA** compromete-se a não manter ou contratar empregados, colocados à disposição do **CONTRATANTE** para o exercício de funções de chefia, que incidam nas vedações dos arts. 1º e 2º da Resolução CNJ 156, de 8/08/2012, a saber:

I - Pessoa que tenha sido condenada em decisão com trânsito em julgado ou proferida por órgão jurisdicional colegiado, nos seguintes casos:

- a) atos de improbidade administrativa;
- b) crimes:
 - b.1) contra a administração pública;
 - b.2) contra a incolumidade pública;
 - b.3) contra a fé pública;
 - b.4) hediondos;
 - b.5) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;
 - b.6) de redução de pessoa à condição análoga à de escravo;
 - b.7) eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;
 - b.8) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

II - Na mesma vedação do caput deste parágrafo incorre a pessoa que tenha:

- a) praticado atos causadores de perda do cargo ou emprego público;
- b) sido excluídos do exercício da profissão, por decisão sancionatória judicial ou administrativa do órgão profissional competente;
- c) tido suas contas relativas ao exercício de cargos ou funções públicas rejeitadas por irregularidade insanável que configure ato doloso de improbidade administrativa, por decisão irrecorrível do órgão competente.

1.41. A **CONTRATADA** deverá garantir a segurança das informações do TJDFT e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do Tribunal no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

1.42. A **CONTRATADA**, após o primeiro dia útil após a divulgação do contrato no PNCP, por meio de seu representante, assinará o **Termo ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES (5135466)** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

1.42.1. Além do termo citado acima, a **CONTRATADA** deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, um "Termo de Ciência" em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade, conforme todos os termos assumidos pela **CONTRATADA**.

1.43. A **CONTRATADA** se compromete a tratar os dados pessoais decorrentes deste instrumento de acordo com o estabelecido na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se, também, a assinar e cumprir as regras estabelecidas no **Termo ANEXO XV - TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (5135474)**.

1.44. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

1.45. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes, das categorias abrangidas pelos respectivos contratos, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao TJDFT.

2. Das Obrigações do CONTRATANTE:

2.1. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto desta contratação e assegurar-se da boa prestação dos serviços, avaliando regularmente o seu bom desempenho.

2.2. Designar servidores especialmente para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, podendo contratar terceiros para auxiliarem o trabalho dos fiscais nomeados.

2.3. Permitir o acesso dos empregados da(s) **CONTRATADA(S)**, desde que devidamente identificados, às dependências de suas edificações para a prestação dos serviços referentes ao objeto contratado.

2.4. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, prestando todas as informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos representantes da(s) **CONTRATADA(S)**, bem como fornecendo os dados necessários para a realização de instalação e configuração da solução contratada.

2.5. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das obrigações assumidas pela(s) **CONTRATADA(S)**, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que não deverão ser interrompidos, ressalvados os casos de força maior, comunicados, justificados e aceitos pela **CONTRATANTE**.

2.6. Documentar as ocorrências durante a execução do contrato.

2.7. Comunicar à(s) **CONTRATADA(S)**, por escrito, toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço.

2.8. Notificar a(s) **CONTRATADA(S)**, por escrito, sobre a detecção de eventuais imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento, nos componentes fornecidos ou serviços prestados, e demais irregularidades constatadas no curso da execução do contrato, relativo aos procedimentos previstos no edital ou no contrato, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para imediata correção, com prazo determinado.

2.9. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da(s) **CONTRATADA(S)** que não esteja correspondendo às expectativas, ou que produza complicações para a fiscalização, ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe forem pertinentes.

2.10. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela(s) **CONTRATADA(S)**, exigindo sua regularização.

2.11. Atestar as notas fiscais/faturas, desde que tenham sido entregues como determina o contrato, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas, dentro do prazo para pagamento.

2.12. Efetuar o pagamento, no prazo e nas condições indicadas nos documentos contratuais, que estiverem de acordo com as especificações, e comunicar à(s) **CONTRATADA(S)** quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os repasses financeiros.

2.13. Solicitar, sempre que necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão da nota fiscal/fatura.

2.14. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, registrar detalhadamente as irregularidades detectadas e aplicar à(s) **CONTRATADA(S)** as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

2.15. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal fornecida pela(s) **CONTRATADA(S)**.

2.16. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais, os termos de sua proposta e demais documentos do edital.

2.17. Emitir decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações, consideradas pertinentes, relacionadas à execução do contrato.

2.18. Fiscalizar durante todo o período de execução contratual, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

2.19. Identificar os itens a serem acompanhados durante a execução dos serviços e elaborar plano de fiscalização, com base no modelo de gestão, no modelo de execução do contrato, na especificação de requisitos, nas responsabilidades e na proposta da **CONTRATADA**.

2.20. Disponibilizar, em caráter de uso exclusivo para a execução dos serviços contratados, os equipamentos de informática necessários, consistentes em desktops e/ou notebooks, devidamente configurados e compatíveis com os sistemas corporativos do TJDFT, aos profissionais da **CONTRATADA** que atuem de forma presencial nas dependências do Tribunal. O fornecimento tem por finalidade assegurar a padronização tecnológica, a segurança da informação e a plena integração dos serviços às soluções institucionais, sendo vedado o uso de equipamentos particulares para o desempenho das atividades.

VII - Modelo de Execução e Gestão do Contrato

Itens de Execução:

1. Modelos de Documentos a Serem Utilizados na Contratação (anexos ao processo)

- Termo ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5135353);
- Termo ANEXO II - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (5135360);
- Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366);
- Termo ANEXO IV - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI (5135371);
- Termo ANEXO V - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (5135379);
- Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388);
- Termo ANEXO VII - EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE DO TJDF (5135393);
- Termo ANEXO VIII - PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO (5135407);
- Termo ANEXO IX - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO (5135413);
- Termo ANEXO X - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTE (5135419);
- Termo ANEXO XI - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA (5135424);
- Termo ANEXO XII - FUNÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS (5135429);
- Termo ANEXO XIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS) (5135441);
- Termo ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (5135466);
- Termo ANEXO XV - TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (5135474);
- Termo ANEXO XVI - TERMO DE VISTORIA (5135478);
- Termo ANEXO XVII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (5135483);
- Termo ANEXO XVIII - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (5135498);
- Termo ANEXO XIX - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE NEPOTISMO - PESSOA JURÍDICA (5135501);
- Termo ANEXO XX - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO COM O TJDF (5135506);
- Termo ANEXO XXI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL (5135514); e
- Termo ANEXO XXII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS (5135525).

2. Regime de Execução do Contrato de Serviço

Execução indireta:

- () Empreitada por preço global () Tarefa
 (X) Empreitada por preço unitário integral () Empreitada
 () Fornecimento e prestação de serviço associado

Justificativa (caso não seja "Empreitada por preço global"):

Para a presente Contratação(ões) de empresa(s) especializada(s) na prestação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDF por pagamento fixo mensal, sob demanda, por meio de Ordens de Serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos o regime de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO** caracteriza-se como **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Isso porque a Administração define previamente a estimativa de volumetria dos serviços a serem executados em cada OS, sendo a remuneração vinculada à efetiva execução desses quantitativos, devidamente medidos e atestados. Ou seja, não há pagamento global e irrestrito pela mera execução dos serviços, mas sim contraprestação proporcional e mensurável a cada unidade de serviço executada, aferida com base em parâmetros previamente estabelecidos contratualmente.

Adicionalmente, ao adotar esse regime, o Tribunal assegura maior aderência ao princípio da eficiência e ao da economicidade, pois o pagamento se dá em razão da entrega efetiva do serviço contratado, em conformidade com os NMSs exigidos, evitando a ociosidade de recursos e o pagamento por disponibilidade não utilizada. A lógica de OS sob demanda garante flexibilidade e alinhamento às necessidades reais do Tribunal, sem a onerosidade administrativa e trabalhista típica da alocação de postos fixos. Dessa forma, a contratação enquadra-se como **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, já que o preço corresponde a unidades mensuráveis de serviços prestados mensalmente, e não a uma quantia global pré-fixada independente da demanda efetiva.

3. Necessidade de Vistoria do Ambiente de Execução Contratual

Visita técnica

Obrigatória () Facultativa (X) Não necessária ()

Justificativa (se obrigatória):

Será **facultada** a licitante realização de vistoria no local de entrega do bem e/ou de realização do serviço para inteirar-se das condições das instalações e do grau de dificuldade existentes.

A vistoria deverá ocorrer em companhia de um servidor do TJDFT.

O horário para visita será realizado das 14 às 18 horas e deverá ser agendado, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, preferencialmente pelo e-mail nuetic@tjdf.tj.br, aos cuidados dos servidores Bruno Martins Marques Augusto Migowski Carvalho ou Tulio Conrado Campos da Silva, ou pelo telefone (61) 3103 - 4173.

A licitante deverá aguardar a ratificação por e-mail.

A vistoria técnica ocorrerá até a data final para o recebimento das propostas.

A vistoria técnica do local dos serviços deve ser feita individualmente, com cada um dos licitantes, inviabilizando conhecimento prévio acerca do universo do concorrente.

Por meio da vistoria serão apresentados às licitantes os ambientes relevantes à implantação e operacionalização do objeto da contratação.

A licitante que optar por não realizar a vistoria não poderá alegar desconhecimento das condições de execução dos serviços para desobrigar-se do contrato.

O representante da licitante, para iniciar a vistoria, deverá assinar o **Termo ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (5135466)**.

Ao final da vistoria o TJDFT emitirá um Termo **ANEXO XVI - TERMO DE VISTORIA (5135478)** que deverá ser assinado pela licitante.

4. Dinâmica de Execução

4.1. Condições de Execução

4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1. Início da execução do objeto: a partir da abertura da primeira Ordem de Serviço (OS).

4.1.1.2. Em até **5 (cinco) dias** após assinatura do contrato, com a consequente 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, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

4.1.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar o Preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA.

4.1.1.4. 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 ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

4.1.1.5. O CONTRATANTE deverá receber o **Termo ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (5135466)** assinado e, após a indicação do preposto e profissionais que atuarão nos perfis da contratação previstos, o **Termo de Ciência**, assinado pelos respectivos profissionais da CONTRATADA.

4.1.1.6. O CONTRATANTE deverá receber a documentação das comprovações relacionadas aos perfis profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA.

4.1.1.7. A CONTRATADA deverá apresentar o **Plano de Inserção** e o **Plano de Execução** dos serviços contratados, respectivamente, em até **10 (dez) dias corridos** após a Reunião Inicial contratual.

4.1.1.8. O CONTRATANTE deverá aprovar os **Planos de Inserção** e de **Execução** em até **5 (cinco) dias úteis** da apresentação dos mesmos pela CONTRATADA.

4.1.1.9. Em 90 (noventa) dias corridos após a abertura da primeira Ordem de Serviço (OS), será considerado o fim do **Período de Adaptação Operacional (PAO)** e início da aplicação de glosas totais referentes aos indicadores e metas de qualidade.

4.1.1.10. A CONTRATADA deverá cumprir os eventos descritos na tabela a seguir, respeitando os prazos máximos estabelecidos no **Item 4.4. Requisitos Temporais**:

Marcos	Prazos máximo (em dias)	Evento	Responsável
Dia D0	-----	Assinatura do contrato entre o CONTRANTE e a empresa licitante vencedora.	TJDFT e CONTRATADA
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato.	TJDFT e CONTRATADA
Dia D2	D1 + 10	Plano de Inserção e Plano de Execução a serem elaborados pela CONTRATADA.	CONTRATADA
Dia D3	D2 + 5	Aprovação pela CONTRATANTE do Plano de Inserção e do Plano de Execução .	TJDFT
Dia D4	D3 + 5	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE, início da efetiva prestação dos serviços e da medição dos indicadores e metas de qualidade aplicáveis do TR.	TJDFT
Período de Adaptação Operacional (PAO)			
Dia D5	D4 + 30	Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, por meio do Relatório Geral de Faturamento considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência.	TJDFT e CONTRATADA
Dia D6	D4 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	TJDFT
Dia D7	D4 + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	TJDFT
Dia D8	D4 + 90	Fim do Período de Adaptação Operacional (PAO) e aplicação total dos valores previstos de glosas contratuais.	TJDFT e CONTRATADA
Processo Mensal			
Dia D1'	-----	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE relativo ao mês de referência.	TJDFT

Dia D2'	D1' + 30	Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, por meio do Relatório Geral de Faturamento considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência.	CONTRATADA
Dia D2'	D2' + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo ao mês de referência.	TJDFT
Dia D3'	D3' + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao mês de referência.	TJDFT

Tabela 15: Requisitos Temporais

4.1.1.10.1. Os tempos considerados na tabela deverão ser contados em dias corridos, exceto para os eventos dos marcos Dia D6 - Emissão do Termo de Recebimento Provisório -, Dia D7 - Emissão do Termo de Recebimento Definitivo, - Dia D2' - Emissão do Termo de Recebimento Provisório -, e Dia D3' - Emissão do Termo de Recebimento Definitivo -, que serão contados em dias úteis.

4.1.1.11. Na **reunião inicial** a CONTRATADA deverá:

4.1.1.11.1. Apresentar seu Preposto;

4.1.1.11.2. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;

4.1.1.11.3. Identificar a necessidade e agendar oficinas para absorção de conhecimento por parte da CONTRATADA, necessário à prestação dos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pela CONTRATANTE;

4.1.1.11.4. Apresentar o **Termo ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (5135466)**, devidamente assinado por seu representante legal;

4.1.1.11.5. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as Atas de Reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

4.1.1.11.6. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela CONTRATANTE, sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações.

4.1.1.11.7. Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma Ata que deverá ser assinada por todos os participantes.

4.1.1.12. Esclarece-se abaixo os documentos supracitados:

- **Plano de Inserção:** documento fornecido pela CONTRATADA que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para que esta possa iniciar a prestação dos Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC ou dos Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo para o TJDFT, contendo minimamente as seguintes informações, condizentes com os requisitos dos serviços descritos neste TR:
 - **Descrição Geral do Plano:** detalhamento do escopo e das atividades a serem realizadas.
 - **Recursos Necessários:** infraestrutura tecnológica, equipe (profissionais), ferramentas e sistemas a serem empregados.
 - **Cronograma de Inserção:** marcos e prazos para transição e implantação inicial.
 - **Gestão da Transição:** estratégias para garantir a continuidade do serviço e mitigação de riscos.
 - **Plano de Capacitação:** repasse de conhecimento para a equipe contratada;
 - **Matriz de Responsabilidades:** definição das responsabilidades entre CONTRATADA e CONTRATANTE durante a inserção da CONTRATADA;
 - **Relatórios e Indicadores:** indicadores de sucesso para a fase de inserção e relatórios a serem apresentados, a serem validados pela CONTRATANTE.
- **Plano de Execução:** documento elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes à adequada prestação dos Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC ou dos Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo para o TJDFT. Conterá, minimamente, as seguintes informações, condizentes com os requisitos dos serviços descritos neste TR:
 - **Descrição Geral das Atividades:** detalhamento das atividades gerenciais, operacionais e de suporte a serem realizadas.
 - **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs):** A aferição dos NMS's previstos contratualmente.
 - **Gestão de Incidentes e Problemas (quando aplicável):** procedimentos e fluxos para tratamento de incidentes e resolução de problemas.
 - **Gestão de Mudanças (quando aplicável):** procedimentos para controle de alterações na infraestrutura e nos serviços.
 - **Capacitação:** a indicação dos profissionais que precisarão ser capacitados dentro do prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), para atendimento às exigências contratuais.
 - **Monitoramento e Relatórios (quando aplicável):** ferramentas de monitoramento, periodicidade dos relatórios e formato.
 - **Gestão de Configurações e Ativos (quando aplicável):** controle e atualização de inventários de hardware, software e licenças.
 - **Políticas de Segurança Operacional:** procedimentos de segurança no dia a dia da operação.
 - **Plano de Continuidade e Recuperação:** medidas para continuidade dos serviços e recuperação em caso de falhas.
 - **Matriz de Responsabilidades:** papéis e responsabilidades durante a execução do contrato.
 - **Período de Adaptação Operacional (PAO):** duração de 90 (noventa) dias corridos após abertura da primeira Ordem de Serviço. No Período de Adaptação Operacional serão aplicados descontos de 30% (trinta por cento) no valor total calculado para as glosas.

4.1.1.13. **Da primeira Ordem de Serviço (O.S):**

4.1.1.13.1. Os Itens de Serviços objeto desta contratação serão executados exclusivamente sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço (OS) pelo CONTRATANTE, de forma a assegurar que a execução esteja sempre alinhada às necessidades reais e específicas do Tribunal.

4.1.1.13.2. A prestação dos serviços ficará condicionada à solicitação formal da CONTRATANTE, que definirá, em cada Ordem de Serviço, os Itens de Serviços que serão demandados e vincula-se ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos estimados previstos em Ordens de Serviço, de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.1.1.13.3. Para fins de planejamento, as previsões de abertura das respectivas primeiras Ordens de Serviço (OSs) contemplará:

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO
1	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1.
	2	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2.
	3	Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE.
	4	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico.
	5	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia.
	13	Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC.

Tabela 16: Previsão da Primeira Ordem de Serviço (OS) Para o **GRUPO 1**

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO
-------	------	-----------------

2	1	Serviços de Áudio e Vídeo.
	2	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.

Tabela 17: Previsão da Primeira Ordem de Serviço (OS) Para o **GRUPO 2**

4.1.1.14. Para todos os serviços técnicos especializados abrangidos pelos GRUPOS 1 e 2, as respectivas Ordens de Serviço (OS) contemplarão o conjunto integral dos serviços por tipo de serviços.

4.1.1.14.1. Excepcionalmente, no que se refere aos Itens 7 e 12 do GRUPO 1, que englobam atividades de natureza correlata, porém tecnicamente distintas, a definição da equipe mínima a ser disponibilizada pela CONTRATADA poderá ser adequadamente ajustada conforme as especificidades de cada demanda. Nesses casos, os quantitativos mínimos de profissionais deverão restringir-se aos perfis estritamente necessários à execução do serviço técnico especializado requerido. Assim, a equipe mínima será estabelecida pela CONTRATANTE na respectiva OS, de modo a assegurar flexibilidade, aderência às necessidades concretas e eficiência na alocação dos recursos técnicos.

4.2. Do Registro e Acompanhamento dos Serviços

4.2.1 O modelo de prestação de serviços será o mesmo utilizado amplamente pelo mercado, em que os Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDFT serão remunerados pagamento fixo mensal, sob demanda, por meio de Ordens de Serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.2.2. As solicitações terão as atividades (ofertas) predefinidas na ferramenta Service Manager Automation X da Microfocus, já em operação no ambiente de TIC do TJDFT, ou outra ferramenta de ITSM que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, para abertura e controle de todas as etapas demandadas, execução, fiscalização e pagamento.

4.2.3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta Service Manager Automation X da Microfocus, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, como: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams. ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI.

4.2.4. As atividades (ofertas) são agrupadas por Catálogos Técnicos (**Termo ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5135353)**) que compõem padrões e procedimentos a serem seguidos para a realização dos serviços.

4.2.5. Os catálogos técnicos serão consideradas como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

4.2.6. Quando houver necessidade de realização de um serviço para cujo processo ainda não houver catálogo técnico previamente definido, deverá ser realizada a inclusão do novo catálogo, integrando-o ao portfólio de Catálogos Técnicos.

4.2.7. Os Catálogos Técnicos em desenho e desativados comporão o portfólio de serviços contratados e não poderão ser excluídos em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderados para solicitação de serviços.

4.2.8. Caso alguma atividade de um catálogo sofra alteração no seu objetivo, deve-se construir um novo Catálogo Técnico indicando a desativação do Catálogo Técnico substituído.

4.2.9. Os novos catálogos técnicos e a desativação dos existentes farão parte do contrato e serão homologados pelas equipes trimestralmente.

4.2.10. Para execução de novos catálogos técnicos em que for necessária a readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem de Serviço para um prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos e não inferior a 15 (quinze) dias corridos, possibilitando à CONTRATADA tempo para readaptação do seu quadro técnico.

4.2.11. No início de cada mês, o CONTRANTE deverá abrir a Ordem de Serviços do mês de referência, definindo os serviços a serem demandados e contendo, no mínimo, os atributos previstos no **Termo ANEXO XIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS) (5135441)**.

4.2.12. As aberturas das Ordens de Serviço deverão constar no processo administrativo da contratação para acompanhamento, recebimento provisório e definitivo.

4.2.13. As solicitações deverão ser registradas na ferramenta de gerenciamento de serviços, atendidas pela CONTRATADA e encaminhadas aos responsáveis pela fiscalização do Contrato para recebimento provisório e aceite da resolução.

4.2.13.1. Quando as atividades (ofertas) necessitarem de aprovação para execução, devem ser encaminhadas aos fiscais antes de atender.

4.2.13.2. Todos os problemas técnicos deverão ser registrados e controlados pela ferramenta de ferramenta de ITSM do CONTRATANTE, com concessão plena de acesso à CONTRATADA para efeitos de registros dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

4.2.13.3. Após execução das atividades (ofertas), a CONTRATADA deverá descrever a resolução na ferramenta de ITSM indicada, devidamente auditada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do serviço entregue.

4.2.13.4. Os fiscais deverão realizar o aceite de pagamento depois de aferidos os requisitos da solicitação e, se for o caso, negar o pagamento com a devida justificativa.

4.3. Local de prestação dos serviços

4.3.1. Os serviços serão realizados predominantemente nas localidades do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT, com sede no Fórum Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal, Lote 01, CEP 70.094-900, Brasília-DF, bem como em suas unidades jurisdicionais e administrativas, conforme especificado no **Termo ANEXO V - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (5135379)**, parte integrante deste instrumento contratual.

4.3.1.1. Mediante necessidade expressa do CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados em outras localidades.

4.3.2. Os períodos de prestação dos serviços estão definidos no **Tópico II - Descrição Completa da Solução** para os respectivos itens de serviços contemplados neste Termo de Referência.

4.4. Materiais a serem disponibilizados

4.4.1. Para o **GRUPO 1**:

4.4.1.1. O CONTRATANTE se obriga a disponibilizar, em caráter de uso exclusivo para a execução dos serviços contratados, os equipamentos de informática necessários, consistentes em desktops e/ou notebooks, devidamente configurados e compatíveis com os sistemas corporativos do TJDFT, aos profissionais da CONTRATADA que atuarem de **forma presencial** nas dependências do Tribunal. O fornecimento tem por finalidade assegurar a padronização tecnológica, a segurança da informação e a plena integração dos serviços às soluções institucionais, sendo vedado o uso de equipamentos particulares para o desempenho das atividades.

4.4.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em caráter de uso exclusivo para a execução do objeto contratual, os equipamentos de informática necessários, consistentes em desktops e/ou notebooks, devidamente configurados e em perfeitas condições de funcionamento, aos profissionais que atuarem em **regime remoto**. Os equipamentos deverão atender aos requisitos mínimos de desempenho e segurança necessários à prestação dos serviços, ficando a CONTRATADA responsável por sua aquisição, manutenção, suporte técnico, atualização e substituição sempre que necessário, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.4.1.3. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA o acesso às ferramentas de trabalho, de colaboração e produtividade utilizadas em seu ambiente, conforme necessidades da CONTRATANTE.

4.4.1.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

4.4.1.5. Das Ferramentas de Trabalho

4.4.1.5.1. **Para o GRUPO 1: ITEM 2 - Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2** todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas técnicas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

4.4.1.5.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas de trabalho adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, conforme sugestão de ferramentas abaixo:

Item	Especificação das Ferramentas - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2
1	Bolsa de lona para ferramentas de 18" com compartimentos.
2	Alicate de Corte Diagonal de Precisão 5".
3	Alicate de Bico meia cana 6".
4	Kit de Chaves Torx de Precisão.
5	Jogo com 12 chaves de fenda, phillips imantado, profissional.
6	Parafusadeira com Torque máximo de 2.5 N.m (referência: Makita ou Bosch).
7	Placa De Diagnostico (referência: TL631 Pro e a TL611 Pro).
8	Sugador de solda profissional.
9	Multímetro digital profissional com bateria (referência: Fluke 117 ou Minipa ET-2233).
10	Estação Ferro De Solda com varias ponteiros e Potência de 120 W (referência: AFR 890 Pro, Weller WT1010H ou SUGON T36).
11	Kit de Pinças Precisão Antiestática Aço Inoxidável.
12	Pincel antiestático.
13	Pulseira antiestático.
14	Soprador / aspirador (referência: MASTER SUX).
15	Estação De Retrabalho Profissional Potência mínima de 800w.
16	Fonte De Bancada 30v 10a (Sugon 3010PM ou Wanptek TPS3010).
17	Flanela Microfibras.
18	Solda e Estanho para solda 60x40 de 0,8mm, rolo 250g.
19	Pasta Térmica mínimo 8 W/m-K.

Tabela 18: Ferramentas - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2

4.4.1.5.2. Para o **GRUPO 1: ITEM 5 - Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia** todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas técnicas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

4.4.1.5.2.1 A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas de trabalho adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, conforme sugestão de ferramentas abaixo:

Item	Especificação das Ferramentas para Técnico de Redes Sênior
1	Bolsa em Lona de alta densidade para Ferramentas com Fundo Emborrachado e compartimentos (modelo Vonder BL-070 ou similar).
2	Alicate de crimpar RJ45.
3	Punch Down (Furukawa ou similar).
4	Decapador de Fios de Rede.
5	Jogo com 12 chaves de fenda, Phillips imantado, profissional, com no mínimo uma chave de cada dimensão abaixo:
5.1	Chave Philips 1/4 x 5 Pol.;
5.2	Chave Philips 5/16 x 8 Pol.;
5.3	Chave Philips 3/16 X 5 Pol.;
5.4	Chave Philips 3/16 x 3 Pol.;
5.5	Chave Philips 1/8 x 2.3/8 Pol.;
5.6	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 6" 6,5 x 152;
5.7	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 8" 6,5 x 203;
5.8	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 10" 6,5 x 254;
5.9	Chave de Fenda - 150 - 1/4 x 12" 6,5 x 304.
6	Caneta Multiteste Digital 12v-220v (Referência Vonder Multitest 3880006000).
7	Chave inglesa ajustável.
8	Alicate tipo universal.
9	Alicate de corte.
10	Alicate de bico.
11	Alicate Decapador de Fios.
12	Alicate de Pressão.
13	Estilete profissional.
14	Tesoura para cabista.
15	Nível de mão.
16	Trena em fita 5 metros.
17	Lanterna.
18	Escadas em alumínio de 7 degraus.
19	Etiquetadora Digital.
20	Testador de cabos de rede (modelos de referencia NOYafa NF-468S ou Sectool WT-NF-468PF).
21	Kit de sonda digital e detector de cabos de cobre (modelo de Referência Fluke MT-8200-60-KIT).

Tabela 19: Ferramentas para Técnico de Redes Sênior

Item	Especificação das Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Pleno)
1	Bolsa em Lona de alta densidade para Ferramentas com Fundo Emborrachado e compartimentos (modelo Vonder BL-070 ou similar).
2	Verificador/Testador de cabo de rede (Modelo de Referência Fluke LinkIQ LIQ-100).
3	Parafusadeira 24V.
4	Furadeira de impacto martelo de 750 à 1200V.
5	Kit chave combinada (boca/estria) de 6 a 22 mm.
6	Kit chave tork.
7	Kit chave allen.
8	Kit de chave de catraca.

9	Esmerilhadeira e discos de corte.
10	Trena laser.
11	Arco de serra com as lâminas.
12	Escadas em alumínio de 7 degraus.
13	Escada articulada 10 degraus
14	Escada articulada 16 degraus.
15	Lima.
16	Multímetro Digital de categoria III (Referência Minipa ET-1050).
17	Nível a laser.
18	Conjunto de Brocas SDS Videa e Ferro (5 a 12 mm).
19	Conjunto de Brocas para Parafusadeira Videa e Ferro (5 a 12 mm).
20	Conjunto de acessórios para Parafusadeira com bits e ponteiros diversas.
21	Mandril adaptador para Parafusadeira.
22	Mandril adaptador para SDS.
23	Conjunto de Serras Copo para aço, completa com suporte (27, 33 e 42 mm).

Tabela 20: Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Pleno)

Item	Especificação das Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)
1	Analizador/Certificador de rede (Modelo de Referência Fluke DSX2-8000QI).
2	Adaptador USB-Serial.
3	Decapadores de Fibra Óptica.
4	Clivador de Fibra Óptica.
5	Limpador de Fibra Óptica.
6	Testadores de potência Óptica.
7	Injetor de Luz.
8	Soprador para equipamentos (modelo de referencia Vonder Soprador/Aspirador Sav680).

Tabela 21: Ferramentas para Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)

4.4.2. Para o **GRUPO 2**:

4.4.2.1. O CONTRATANTE se obriga a disponibilizar, em caráter de uso exclusivo para a execução dos serviços contratados, os equipamentos de informática necessários, consistentes em desktops e/ou notebooks, devidamente configurados e compatíveis com os sistemas corporativos do TJDF, aos profissionais da CONTRATADA que atuarem de **forma presencial** nas dependências do Tribunal. O fornecimento tem por finalidade assegurar a padronização tecnológica, a segurança da informação e a plena integração dos serviços às soluções institucionais, sendo vedado o uso de equipamentos particulares para o desempenho das atividades.

4.4.2.2. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA o acesso às ferramentas de trabalho, de colaboração e produtividade utilizadas em seu ambiente, conforme necessidades da CONTRATANTE.

4.4.2.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

4.4.2.4. Das Ferramentas de Trabalho

4.4.2.4.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas técnicas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

4.4.2.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas de trabalho adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, conforme sugestão de ferramentas abaixo:

Item	Especificação das Ferramentas - Serviços de Áudio e Vídeo
1	Bolsa de lona para ferramentas de 18" com compartimentos.
2	Alicate de Corte Diagonal de Precisão 5".
3	Alicate de Bico meia cana 6".
4	Kit de Chaves Torx de Precisão.
5	Jogo com 12 chaves de fenda, phillips imantado, profissional.
6	Parafusadeira com Torque máximo de 2.5 N.m (referência: Makita ou Bosch).
7	Placa De Diagnostico (referência: TL631 Pro e a TL611 Pro).
8	Sugador de solda profissional.
9	Multímetro digital profissional com bateria (referência: Fluke 117 ou Minipa ET-2233).
10	Estação Ferro De Solda com várias ponteiros e Potência de 120 W (referência: AFR 890 Pro, Weller WT1010H ou SUGON T36)
11	Kit de Pinças Precisão Antiestática Aço Inoxidável.
12	Pincel antiestático.
13	Pulseira antiestático.
14	Soprador / aspirador (referência: MASTER SUX).
15	Estação De Retrabalho Profissional Potência mínima de 800w (Hikari HK-850 PRO, Sugon 8630 Pro ou 8650 Pro)
16	Fonte De Bancada 30v 10a (Sugon 3010PM ou Wanptek TPS3010).
17	Pincel.
18	Flanela Microfibr.
19	Solda e Estanho para solda 60x40 de 0,8mm, rolo 250g.
20	Pasta Térmica mínimo 8 W/m-K.
21	Spray limpa contato.
22	Lubrificante Para Puxamento de Cabos
23	Alicate de compressão RG6 e RG11.
24	Alicate Desencapador e Crimpador de Fios Automático 8 Polegadas.
25	Alicate Universal para Eletricista.
26	Ferro de Solda profissional de 60W e 220v com suporte.
27	Fita isolante profissional.

28	Rotulador portátil
29	Abraçadeira de nylon preta

Tabela 22: Ferramentas - Serviços de Áudio e Vídeo

5. Faturamento

5.1. Toda a prestação dos serviços contemplados nos **GRUPOS 1 e 2** deve garantir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs), conforme o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, seguindo as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, conforme especificações constantes no Edital e seus anexos.

5.2. A CONTRATADA elaborará a pré-fatura a partir do **Relatório Geral de Faturamento**, que contém considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência, incluindo as informações registradas na ferramenta de gerenciamento de ITSM necessárias e suficientes para a aferição do atendimento quanto aos níveis de qualidade e resultados esperados, definidos e explicitados.

5.3. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$FM = VMS - Ajustes (NMSs)$$

Onde:

- **FM:** é o faturamento mensal a ser pago ao contratado;
- **VMS:** é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato, conforme proposta apresentada.
- **Ajustes (NMSs):** é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração dispostos no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

5.4. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos.

6. Da propriedade, sigilo e restrições

6.1 O direito patrimonial e a propriedade intelectual da solução fornecida são exclusivos do CONTRATANTE, constituindo segredo comercial, ficando a CONTRATADA impedida, sob pena da lei, de utilizá-los para outros fins que não aqueles previstos no presente instrumento.

6.2. A CONTRATADA obriga-se a manter a solução fornecida em completo sigilo, e a não retirar ou destruir qualquer indicação dele constante, referente à propriedade do CONTRATANTE.

6.3. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados cumpram estritamente a obrigação por ela assumida.

7. Da confidencialidade

7.1. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

7.2. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TJDFT e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do Tribunal no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

7.3. A CONTRATADA deverá atender ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI e a Política Corporativa de Segurança da Informação - PCS do TJDFT assim com os demais normativos legais.

7.4. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TJDFT e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do Tribunal no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

7.5. A CONTRATADA, após o primeiro dia útil após a divulgação do contrato no PNCP, por meio de seu representante, assinará o **Termo ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (5135466)** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

7.6. A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais decorrentes deste instrumento de acordo com o estabelecido na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se, também, a assinar e cumprir as regras estabelecidas no **Termo ANEXO XV - TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (5135474)**.

7.6.1. Além do termo citado acima, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, um "Termo de Ciência" em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade, conforme todos os termos assumidos pela CONTRATADA.

7.7. A CONTRATADA compromete-se a manter em caráter sigiloso e confidencial, mesmo após a eventual rescisão do Contrato, sujeitando-se às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida, todas as informações relativas a:

- 7.7.1. Política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e configurações de hardware e software decorrentes;
- 7.7.2. Processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos e atendimento aos itens de segurança.
- 7.8. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, políticas e normas adotados pelo TJDFT.
- 7.9. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação permanente, bem como os que estiverem definidos em normatizações internas do TJDFT.

8. Relacionamento entre os Contratantes

8.1. Instrumentos de comunicação entre as partes

8.1.1. O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do TJDFT, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

8.1.2. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- Termo ANEXO XIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS) (5135441);
- Termo ANEXO XVII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (5135483);
- Termo ANEXO XVIII - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (5135498);
- Ofício;
- Ata de Reunião;
- Carta;
- E-mail institucional/corporativo;
- Documento de Procedimentos para abertura de chamado em garantia;
- Abertura de chamado para atendimento de garantia;
- Relatórios diversos;
- Termo de Encerramento do Contrato.

8.1.3. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordem de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

8.1.4. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade imediata para comunicação no horário comercial do TJDFT (de 12 a 19 horas, em dias úteis) para todos os serviços contratados.

8.2. Forma de atendimento do suporte técnico

8.2.1. Os serviços técnicos especializados a serem prestados pela CONTRATADA não se limitam aos serviços técnicos especializados descritos no **Termo ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5135353)**, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT).

8.2.2. A CONTRATADA deverá garantir, também, a prestação integral dos serviços dispostos no **Tópico II - Descrição Completa da Solução** do Termo de Referência, observando as especificações, requisitos técnicos e condições estabelecidas neste instrumento, sempre em conformidade com o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)** e demais obrigações contratuais.

8.3. Qualificação técnica ou formação exigida para os profissionais envolvidos na execução

8.3.1. Os serviços que compõem o objeto desta contratação deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados para a sua execução, e considerará todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

8.3.2. Os requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços contratados definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

8.3.3. Para todos os Perfis:

8.3.4. A CONTRATADA terá até **120 (cento e vinte) dias** corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), para apresentar as certificações dos profissionais demandados. Após esse prazo, a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios estabelecidos.

8.3.5. Na eventualidade de substituição dos profissionais após o início da prestação dos serviços, não será concedido o prazo mencionado anteriormente.

8.3.6. Formas de comprovação do tempo de serviço:

- Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
- Diplomas, devidamente registrados, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com Pós-Graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível de especialização, ou Mestrado ou Doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.
- Documentos comprobatórios de conclusão das certificações ou, conclusão dos cursos ou as certificações conforme a tabela disposta no **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5135388)**.

8.4. Forma de Transferência de Conhecimento

8.4.1. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

8.4.2. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

8.4.3. Após o **Período de Adaptação Operacional (PAO)**, a CONTRATADA deverá apresentar semestralmente o **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC)** contendo as seguintes documentações dos serviços realizados que deverá conter, para transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no mínimo:

8.4.3.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

8.4.3.2. A metodologia de trabalho;

8.4.3.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

8.4.3.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados;

8.4.3.5. Os processos, cronogramas e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC (GRUPO 1) ou a operação dos Serviços de Áudio e Vídeo (GRUPO 2).

8.4.4. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do **PTC**, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE, considerando, preferencialmente, o uso de ferramentas como o Microsoft Teams, que permitam a gravação.

8.4.5. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas, workshops, hands-on com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

8.4.6. Todo processo, base de dados, aprendizado, implementações realizadas dentro da ferramenta de ITSM e documentação produzida em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

8.4.7. O **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC)** deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC)**, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

8.4.8. O **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC)**, com todas as informações solicitadas deverá ter periodicidade semestral, sendo entregue para validação pela CONTRATANTE.

8.5. Ações para Transição e Encerramento Contratual

8.5.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para a CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada do conhecimento dos serviços para a CONTRATANTE ou a seu designado.

8.5.2. O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes de transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos envolvidos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades).

8.5.3. A CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverá elaborar um **"Plano de Transição Final" 90 (noventa) dias** antes do término do contrato. Deverá entregá-lo à CONTRATANTE **45 (quarenta e cinco) dias** antes do término do contrato para validação.

8.5.4. O **Plano de Transição** deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

8.5.5. Um **Plano de Transição** deve assegurar que tais atividades sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seus papéis e responsabilidades neste processo.

8.5.6. A CONTRATADA deverá identificar uma lista de "componentes de transição" (exemplos: ativos, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

8.5.7. O **Plano de Transição**, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

8.5.8. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do **Plano de Transição**, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou por empresa por ele designado).

8.5.9. O **Plano de Transição** e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais à CONTRATANTE.

8.5.10. É de responsabilidade da CONTRATANTE indicar à CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no **Plano de Transição**.

8.5.11. O fato da CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.

8.5.12. A elaboração e a execução do **Plano de Transição Final** ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pela CONTRATANTE.

8.5.13. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

8.5.14. No de **Plano Final de Transição**, deverá estar previsto:

- 8.5.14.1. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software.
- 8.5.14.2. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 8.5.14.3. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.
- 8.5.14.4. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

Itens de Gestão:

1. Adequação Orçamentária e Cronograma Físico-financeiro

a) Fonte de recursos e classificação orçamentária

Programa	0033 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Judiciário
Ação Governo	4234 - Apreciação e Julgamento de Causas no Distrito Federal
Plano Orçamentário	0006 - Manutenção de Sistemas de Tecnologia da Informação SEG0 - Segurança da Informação nas Unidades do Poder Judiciário

b) Estimativa de Impacto Orçamentário

Valor Estimado (30 meses)	R\$ 52.082.045,40
Exercício Financeiro	2026 - 2027 - 2028
Percentual do Orçamento	27% - 40% - 33%
Análise e Conclusão	2028

c) Cronograma de Execução Físico-financeira

Marcos	Prazos máximo (em dias)	Evento	Responsável	Previsão de Desembolso (R\$)
Dia D0	-----	Assinatura do contrato entre o CONTRANTE e a empresa licitante vencedora.	TJDFT e CONTRATADA	0%
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato.	TJDFT e CONTRATADA	0%
Dia D2	D1 + 10	Plano de Inserção e Plano de Execução a serem elaborados pela CONTRATADA.	CONTRATADA	0%
Dia D3	D2 + 5	Aprovação pela CONTRATANTE do Plano de Inserção e do Plano de Execução .	TJDFT	0%
Dia D4	D3 + 5	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE, início da efetiva prestação dos serviços e da medição dos indicadores e metas de qualidade aplicáveis do TR.	TJDFT	0%
Período de Adaptação Operacional (PAO): No Período de Adaptação Operacional (PAO) serão aplicados descontos de 30% no valor total calculado para as glosas.				
Dia D5	D4 + 30	Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, por meio do Relatório Geral de Faturamento considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência.	TJDFT e CONTRATADA	0%
Dia D6	D4 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	TJDFT	0%
Dia D7	D4 + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	TJDFT	Valores correspondentes aos respectivos meses de referências calculados conforme o Item 5. Faturamento .
Dia D8	D4 + 90	Fim do Período de Adaptação Operacional (PAO) e aplicação total dos valores previstos de glosas contratuais.	TJDFT e CONTRATADA	
Processo Mensal				
Dia D1'	-----	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE relativo ao mês de referência.	TJDFT	0%
Dia D2'	D1' + 30	Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, por meio do Relatório Geral de Faturamento considerando todos os relatórios e serviços especificados neste Termo de Referência.	CONTRATADA	0%

Dia D2'	D2' + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo ao mês de referência.	TJDFT	0%
Dia D3'	D3' + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao mês de referência.	TJDFT	Valor correspondente ao respectivo mês de referência calculado conforme o Item 5. Faturamento.

Tabela 23: **Cronograma de Execução Físico-financeira**

- Os tempos considerados na tabela deverão ser contados em dias corridos, exceto para os eventos dos marcos Dia D6 - Emissão do Termo de Recebimento Provisório -, Dia D7 - Emissão do Termo de Recebimento Definitivo -, Dia D2' - Emissão do Termo de Recebimento Provisório -, e Dia D3' - Emissão do Termo de Recebimento Definitivo -, que serão contados em dias úteis.
- O prazo de entrega dos produtos e execução dos serviços considera que os componentes do objeto licitado se agrupam em serviços de natureza contínua.

2. Situações de Descumprimento Contratual e Respectivas Penalidades

(X) Para fins de aplicação de multas e sanções, esta contratação se restringirá às cláusulas padrão já previstas nos editais da Casa, conforme versa a **Portaria GPR 1545 de 31/07/2024** que estabelece procedimentos para aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

As sanções administrativas obedecerão ao disposto na **Portaria GPR 1545 de 31/07/2024**, sendo que:

- A inexecução parcial do objeto do contrato implica a aplicação de multa no percentual de **20% (dez por cento)** sobre o valor da parcela não cumprida, nos termos definidos no Aviso de Contratação Direta ou no contrato, com os parâmetros estabelecidos no § 1º do art. 3º da portaria em comento.
- A inexecução total do objeto do contrato implica a aplicação de multa no percentual de **30% (vinte por cento)**, a ser calculada sobre o valor total do contrato, nos termos definidos no Aviso de Contratação Direta ou no contrato, com os parâmetros estabelecidos no § 1º do art. 3º da portaria citada. "

(X) Além das penalidades padrão adotadas pelo TJDFT em seus editais de contratação, seguem abaixo uma relação de infrações específicas que deverão ser consideradas também, para fins de aplicação de multa moratória e da multa compensatória:

2.1. Quanto aos percentuais de multa moratória aplicáveis, no caso de atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual, no que diz respeito ao prazo de execução do serviço, será aplicada **multa moratória** nos seguintes percentuais:

- a) **0,3%** (três décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) e até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato;
- b) Após o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a unidade gestora do contrato deve notificar a **CONTRATADA** e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la.

2.1.1. O valor final apurado para a sanção de multa não poderá ser inferior a **0,5%** (cinco décimos por cento) nem superior a **30%** (trinta por cento) do valor do contrato e poderá ser aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/21.

2.2. A sanção de multa compensatória será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133, de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

2.2.1. de **1% (um por cento)** do valor contratado ou estimado da contratação, para aquele que:

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- b) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.

2.2.2. de **5% (cinco por cento)** sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual.

2.2.3. de **20% (dez por cento)** sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato.

2.2.4. de **30% (vinte por cento)** sobre o valor estimado ou contratado, em caso de:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) fraudar licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) entregar objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou que lhe diminua o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
- i) dar causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- j) comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores;
- k) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

3. Definição dos procedimentos de teste e inspeção

3.1.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

3.1.1.1. Aferição, pela equipe do TJDFT, dos índices previstos neste Termo de Referência, conforme o disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, por meio do acesso direto às bases de dados da ferramenta de ITSM do CONTRATANTE utilizados na execução dos serviços, para fins de comprovação dos valores apresentados pela CONTRATADA nos relatórios mensais de prestação dos serviços.

3.1.2. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

3.1.2.1 Os dados deverão ser extraídos das ferramentas de requisição de serviço, de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence que não implique custos adicionais à CONTRATANTE.

3.1.3. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente o **Relatório Geral de Faturamento**, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- a) Plano mensal de execução de atividades continuadas (**GRUPO 1 e GRUPO 2**);
- b) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho (**GRUPO 1 e GRUPO 2**);
- c) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC (**GRUPO 1**);
- d) Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TIC (**GRUPO 1**);
- e) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal (**GRUPO 1 e GRUPO 2**).

3.1.3.1. Os relatórios gerenciais e técnicos a serem apresentados pela CONTRATADA deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela

abaixo:

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
a) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	• Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho conforme descrito no Termo de Referência e Anexos. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.
b) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC.	• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Índice de disponibilidade da solução de monitoramento da infraestrutura, sistemas gerenciadores de banco de dados, servidores, sistemas e outros serviços monitorados. • Dados sobre a capacidade de armazenamento e condições de uso dos servidores e sistemas de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pelo CONTRATANTE. • Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos. • Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.
c) Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TIC	• Relação de ocorrências e não conformidades detectadas para cada área especializada no período. • Dados sobre atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso à internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pelo CONTRATANTE. • Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
d) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	• Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada. • Volumetria das requisições e incidentes divididos por áreas de serviço. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. • Volumetria de incidentes e problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período. • Análise crítica de requisições e incidentes reabertos. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

Tabela 24 - Informações obrigatórias de fiscalização e de acompanhamento de serviços por meio de relatórios e plano previstos.

3.1.3.2. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

3.1.3.3. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

4. Condições de Recebimento Provisório e Definitivo do Objeto

4.2.1. Os núcleos técnicos responsáveis pela fiscalização técnica, a depender da previsão dos serviços na Ordem de Serviços (OS), são os núcleos subordinados à COAMU, COINF, COGEPU e COPTI, situados no FÓRUM DESEMBARGADOR MILTON SEBASTIÃO BARBOSA, PRAÇA MUNICIPAL - LOTE 1, BLOCO A, 6º ANDAR, ALA B. BRASÍLIA - DF -CEP: 70094-900. Emails: coamu@tjdft.jus.br, coinf@tjdft.jus.br, cogepu@tjdft.jus.br e copti@tjdft.jus.br no horário das 12 às 19 horas.

4.2.2. A unidade responsável pelo recebimento definitivo do objeto será o NUACTION, situado no FÓRUM DESEMBARGADOR MILTON SEBASTIÃO BARBOSA, PRAÇA MUNICIPAL - LOTE 1, BLOCO A, 6º ANDAR, ALA B. BRASÍLIA - DF - CEP: 70094-900. Email: nuacti@tjdft.jus.br no horário das 12 às 19 horas.

4.2.3. O recebimento provisório, por solicitação, será realizado pelos fiscais do Contrato, diante da apresentação de relatório das atividades executadas.

4.2.3.1. O documento que definirá esses procedimentos será denominado de **Relatório Geral de Faturamento**, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciado nas Ordens de Serviço ou documentações de alertas e/ou estatísticas.

4.2.3.2. O **recebimento definitivo** é condicionado ao recebimento provisório e verificação de cumprimento, por parte da CONTRATADA, dos Níveis Mínimos de Serviços pactuados no **ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**, além de demais cláusulas do Edital aplicáveis.

4.2.3.2.1. Será realizado pelos fiscais e pelo gestor contratual, de acordo com os prazos estabelecidos no Cronograma de Execução Físico Financeira.

4.2.4. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do TJDF, especialmente designados, na forma dos artigos arts. 117 e 140 da Lei 14.133/2021, e do art. 6º do Decreto nº 9.507, de 2018.

4.2.5. Os representantes do TJDF deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

4.2.6. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

4.2.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que verifiquem os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e a qualidade demandada.

4.2.8. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os níveis de serviços e indicadores de desempenho para

afecção da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

4.2.9. Durante a execução do objeto, o(s) fiscal(is) técnico(s) deverá(ão) monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

4.2.10. Os fiscais técnicos deverão apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

4.2.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizada.

4.2.12. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo(s) fiscal(is) técnico(s), desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

4.2.13. Os fiscais técnicos poderão realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

4.1.14. Os fiscais, ao verificarem que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

4.1.15. Os representantes do TJDFT deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

4.1.16. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

4.1.17. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

4.1.18. Para esta verificação, os Fiscais Técnicos serão apoiados por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do TJDFT.

4.1.19. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais "não conformidades" em relação a cada equipe qualificada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.

4.1.20. De posse do **Relatório Geral de Faturamento**, a Equipe de Fiscalização realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avaliará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.

4.1.21. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.

4.1.22. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados aos Fiscais Técnicos, que serão os responsáveis pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório.

4.1.23. Os eventuais desvios detectados pela equipe de fiscalização serão registrados como "não conformidades" e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA, que deverá apresentar um plano de correção destas "não conformidades", podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

4.1.24. O TJDFT indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.

4.1.25. A fiscalização de que trata esta seção do termo de referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do TJDFT ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei Federal nº Lei nº 14.133/2021..

5. OS PRINCIPAIS ATORES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

13.1. Na execução do contrato, alguns papéis e responsabilidades deverão ser observados, seguindo o Regimento Interno Administrativo (RIA) do TJDFT e as normas de contratações.

13.2. A fiscalização exercida pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato ou seus substitutos não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade na execução do contrato, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

13.3. O órgão manterá os papéis de:

13.3.1. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

13.3.2. **Fiscal Demandante do Contrato:** servidor representante da área demandante do contrato, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais e técnicos da solução, bem como aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.

13.3.3. **Fiscal Técnico:** servidor representante da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução.

13.3.4. **Fiscal Solicitante (usuário):** apoia o fiscal técnico no acompanhamento da execução do serviço solicitado e por pesquisa de satisfação, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados.

13.3.5. **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.

13.4. A empresa CONTRATADA manterá os papéis de:

13.4.1. **Representante da CONTRATADA:** Responsável legal da CONTRATADA para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto; e

13.4.2. **Preposto:** colaborador nomeado pela CONTRATADA para representá-la no cumprimento do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao gestor do contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

13.4.3. **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais, envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. É de competência da CONTRATADA utilizar profissionais capacitados a prover os serviços do escopo deste Termo de Referência.

6. Procedimentos do Processo de Pagamento e Garantia Contratual

6.1. Do Processo de Pagamento

6.1.1. O CONTRATANTE realizará o pagamento a CONTRATADA em até **30 (trinta) dias**, contados a partir da lavratura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD e de acordo com o cronograma de execução físico-financeiro, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicadas pela CONTRATADA.

6.1.2. Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetivar o pagamento se no ato da conclusão dos serviços, estes não estiverem em conformidade com as condições e especificações estipuladas.

6.1.3. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados.

6.1.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a respectiva Nota Fiscal/Fatura será restituída à CONTRATADA para as correções necessárias e o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE;

6.1.5. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos estabelecidos no Edital.

6.2. Da Retenção Para Garantia Contratual

(X) Independentemente das multas pertinentes à execução do contrato, deverá ser exigida a garantia contratual de 5% do valor global do contrato, a fim de resguardar o Tribunal de prejuízos advindos do não cumprimento das obrigações compactuadas.

() Considerando as características e complexidade do objeto da contratação, e também, com o objetivo de não avultar o valor das propostas comerciais a serem apresentadas pelos licitantes, não haverá exigência da prestação de garantia contratual.

7. Critérios de Reajuste

- 7.1. Os preços são fixos e irrevogáveis, no prazo de 12 meses contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 7.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI** exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 7.4. O preço ajustado já leva em conta todas e quais quer despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 7.5. Tendo em vista o que preconiza a lei 14.133 no Art. 25 paragrafo 7º, os reajustes seguiram o que preconiza o dispositivo legal abaixo:
"§ 7º Independentemente do prazo de duração do contrato, será obrigatória a previsão no edital de índice de reajustamento de preço, com data-base vinculada à data do orçamento estimado e com a possibilidade de ser estabelecido mais de um índice específico ou setorial, em conformidade com a realidade de mercado dos respectivos insumos."
- 7.6. Não se aplica o instituto da repactuação ao presente CONTRATO, considerando que sua natureza não exige dedicação exclusiva de mão de obra, conforme previsto no art. 135 da Lei nº 14.133/2021. Quaisquer ajustes nos valores contratuais serão realizados exclusivamente por reajuste ou reequilíbrio econômico-financeiro, conforme previsto na legislação aplicável.

8. Recursos Humanos e Qualificações Necessárias para Gestão e Fiscalização do Contrato

Recurso 1	Profissionais com experiência em Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo
Formação	Servidores do quadro do TJDFT lotados nos núcleos técnicos subordinados à COAMU, COINF, COGEPU, COGICS e COPTI.
Atribuições	Atuação efetiva no acompanhamento, na gestão, na fiscalização e na absorção do conhecimento das áreas de especialidade dos serviços previstos nesta contratação.

Recurso 2	Fiscal Requisitante
Formação	Servidores do quadro do TJDFT lotados na COAMU, COINF, COGEPU, COGICS e COPTI,
Atribuições	Servidor do TJDFT responsável pelo acompanhamento da execução contratual, com vistas a verificar o pleno atendimento da necessidade do negócio.

Recurso 3	Fiscal Técnico
Formação	Servidores do quadro do TJDFT lotados nos núcleos técnicos subordinados à COAMU, COINF, COGEPU, COGICS e COPTI.
Atribuições	Servidor do TJDFT responsável pela fiscalização técnica do contrato.

Recurso 4	Fiscal Administrativo
Formação	Servidores do quadro do TJDFT.
Atribuições	Servidor do TJDFT responsável pela fiscalização do contrato quanto aos aspectos administrativos.

Recurso 5	Gestor do Contrato
Formação	Servidores do quadro do TJDFT lotados na COACTI/NUACTI.
Atribuições	Servidor do TJDFT responsável pela coordenação do processo de gestão e fiscalização da execução contratual.

VIII – Critérios para Seleção do Fornecedor

1. Natureza do Objeto

Tipo

Bem ou Serviço Comum (X) Bem ou Serviço Especial ()

Caracterização do bem ou serviço:

O objeto da licitação tem natureza comum, pois pode ser objetivamente especificado por meio de padrões de desempenho e qualidade usuais no mercado, nos termos do inciso XIII, do Art. 6º, da Lei 14.133, de 2021, devendo, portanto, ser adquirido por meio de processo licitatório na modalidade pregão, conforme disposto no inciso XLI, do Art. 6º, da Lei 14.133, de 2021.

Outrossim, deve-se adotar o pregão tendo em vista que objeto da licitação tem natureza comum considerando que objeto possui padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, conforme o Art. 29º, da Lei 14.133, de 2021, *in verbis*:

Art. 29. A concorrência e o pregão seguem o rito procedimental comum a que se refere o art. 17 desta Lei, adotando-se o pregão sempre que o objeto possuir padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

2. Parcelamento do Objeto

É possível o parcelamento do bem e/ou serviço a ser contratado?

Sim (X) Não ()

Em caso afirmativo, justifique se o objeto pode ser adjudicado a uma ou a várias empresas, se por itens ou por grupo de itens, bem como respondendo e justificando as indagações abaixo.

A opção pelo parcelamento se configura quando todas as respostas das questões a seguir forem verdadeiras:

A possibilidade de parcelamento do objeto foi estudada para essa contratação e, com vistas a ampliar a competitividade, os objetos serão divididos em 2 GRUPOS, da seguinte forma:

- **GRUPO 1:**
 - **Item 1:** Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1.
 - **Item 2:** Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2.
 - **Item 3:** Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE
 - **Item 4:** Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico.
 - **Item 5:** Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia.
 - **Item 6:** Serviços de Segurança da Informação.
 - **Item 7:** Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem
 - **Item 8:** Serviços de Backup e Armazenamento de Dados.
 - **Item 9:** Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft.
 - **Item 10:** Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados.
 - **Item 11:** Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações.
 - **Item 12:** Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados.
 - **Item 13:** Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC.
- **GRUPO 2:**
 - **Item 1:** Serviços de Áudio e Vídeo.
 - **Item 2:** Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.

A opção pelo parcelamento se configura quando todas as respostas das questões a seguir forem verdadeiras:

a) É tecnicamente viável dividir a solução?

Sim. Os Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC (**GRUPO 1**) - que contemplam: suporte técnico, redes, segurança da informação, banco de dados, plataformas Microsoft, datacenter, virtualização, e etc -; e Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo (**GRUPO 2**) envolvem competências técnicas, ferramentas, tecnologias, métodos de execução e perfis profissionais distintos. Enquanto o **GRUPO 1** requer especialistas em infraestrutura de TIC, administração de sistemas, segurança e banco de dados, o **GRUPO 2** exige profissionais com expertise em operação de sistemas de áudio e vídeo, captação e transmissão audiovisual, streaming e edição. Essa diferença evidencia a viabilidade técnica da separação.

b) É economicamente viável dividir a solução?

Sim. Ao separar os serviços em dois grupos, o Tribunal evita a contratação de empresas generalistas, que, para abarcar toda a gama de serviços, podem inflar os preços por conta de riscos e necessidade de subcontratações. A divisão permite que empresas especializadas em cada tipo de serviço concorram apenas nos grupos de sua competência, o que tende a aumentar a eficiência e reduzir os custos, promovendo maior economicidade para a Administração.

c) Não existe perda da economia de escala ao dividir a solução?

Correto. A divisão entre Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC (**GRUPO 1**) e Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo (**GRUPO 2**) não compromete a economia de escala, pois os serviços possuem naturezas operacionais independentes, são executados por equipes diferentes e não compartilham recursos operacionais, insumos ou metodologias que gerem sinergia de custo se agrupados. Pelo contrário, ao unificar os dois tipos de serviços em um único grupo, haveria risco de perda de eficiência operacional, de custos maiores decorrentes da terceirização parcial e de riscos contratuais adicionais.

d) Há o melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir a solução?

Sim. O parcelamento em dois grupos permite a participação de empresas especializadas, tanto em Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC (**GRUPO 1**) quanto em Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo (**GRUPO 2**), ampliando o universo de possíveis licitantes. Isso atende ao princípio da ampliação da competitividade e evita a concentração do mercado em empresas com amplo escopo, o que geralmente restringe a concorrência. Tal abordagem é coerente com os objetivos da Nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021), especialmente no tocante à eficiência, isonomia e seleção da proposta mais vantajosa.

Justificativa do agrupamento do **GRUPO 1** (Itens 1 ao 12): O **GRUPO 1** engloba os Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC (Itens 1 ao 12) que se caracterizam como um conjunto complexo e altamente interdependente de serviços de TIC, abrangendo desde a Central de Serviços até a Supervisão da Infraestrutura. Conforme as melhores práticas de gestão de serviços de TIC (ITIL v.3) e governança (COBIT v.5), esses serviços configuram um sistema integrado, em que sistemas, subsistemas e equipamentos funcionam harmonicamente para garantir a operacionalidade do ambiente tecnológico do TJDF.

Essa interligação exige que a prestação dos serviços seja coordenada, contínua e com alta qualidade, pois qualquer falha ou inconformidade em um dos itens pode comprometer a disponibilidade, segurança e desempenho de todo o ambiente computacional, afetando diretamente as atividades administrativas e jurisdicionais.

A principal razão para o agrupamento dos Serviços Técnicos Especializados do **GRUPO 1** é possibilitar e facilitar a correta elaboração da precificação pelas empresas licitantes, bem como garantir a adequada execução contratual. Ademais, as melhores práticas de gestão em Tecnologia da Informação fundamentam-se na integração dos serviços, os quais são inseparáveis e apresentam inter-relações mútuas, assegurando, desse modo, a coerência e o alinhamento sob o prisma da qualidade técnica, o que culmina no atendimento eficiente dos princípios da celeridade, economicidade e eficácia.

A execução conjunta e integrada dos serviços é condição indispensável para assegurar a disponibilidade, a segurança e a integridade dos dados gerados no decorrer da operação, evitando, assim, a diluição ou transferência de responsabilidades em situações de falhas ocasionadas por múltiplos prestadores de serviço.

Busca-se, portanto, preservar a operacionalidade e os padrões técnicos e normativos vigentes para a infraestrutura física e lógica desta solução, em benefício da proteção integral, da segurança, da continuidade operacional, da disponibilidade e da criticidade dos sistemas que compõem o ambiente tecnológico do TJDF.

3. Permissão ou não de Consórcio ou Subcontratação da Solução de TIC

Admite consórcio

Sim () Não (X)

Admite subcontratação

Sim (X) Não ()

Justificativas:

- **Da Permissão ou não de Consórcio:**

Não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio dadas as características específicas da contratação dos produtos a serem fornecidos, uma vez que, dadas as características específicas da contratação, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais). Com vistas a subsidiar o entendimento a respeito da participação de consórcios em licitações públicas, transcrevemos, abaixo, comentário do Professor Marçal Justen Filho sobre o assunto:

...A complexidade dos objetos licitados determina a natureza do consórcio. Usualmente, há consórcios heterogêneos quando a execução do objeto pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas. Isso se passa especialmente no tocante a concessões de serviço público. Nesses casos, a ausência de permissão de consórcios produziria enormes dificuldades para participação no certame. Configura-se hipótese em que admitir participação de consórcios é imprescindível, sob pena de inviabilizar a competição. (Justen Filho, Marçal, Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética, 2005. p. 360).

A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio se justifica na medida em que, na contratação pretendida, é bastante comum a participação de empresas de pequeno e médio porte, as quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nesses casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio ou subcontratação, não sendo o caso da contratação em tela.

A opção pela participação ou não de empresas em consórcios encontra-se na esfera da discricionariedade administrativa, a qual contempla o exame da conveniência e oportunidade do ato administrativo. Se o ato é vinculado, é porque o legislador pré-estabeleceu o que não ocorreu no caso presente. No caso em questão, a lei não estabelece disposição expressa exigindo a admissão de consórcios, mas deixa ao administrador a possibilidade de verificar as hipóteses em que este seria admissível, o que se depreende do art. 15, caput, da Lei nº. 14.133/3:

*Art. 15. Salvo vedação devidamente justificada no processo licitatório, pessoa jurídica **poderá** participar de licitação em consórcio [...]*

- **Da Permissão ou não de Subcontratação da Solução de TI:**

A subcontratação será permitida exclusivamente para o **Item 13 – Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC do GRUPO 1**; e para o **Item 2 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo do GRUPO 2**.

A possibilidade de subcontratação do **ITEM 13 - Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC do GRUPO 1** justifica-se pelo fato de se tratar de atividade de natureza acessória em relação ao objeto principal da contratação, que consiste na prestação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, os quais possuem caráter estratégico, demandam elevado grau de especialização técnica, integração operacional e conhecimento do ambiente tecnológico institucional, sendo, portanto, incompatíveis com subcontratação ampla. Diferentemente dessas atividades nucleares, o transporte de equipamentos configura-se como um serviço de natureza logística, dissociado do core técnico da prestação, podendo ser executado por empresas especializadas nesse segmento, sem prejuízo à qualidade, segurança ou governança do contrato. Ademais, a vedação absoluta à subcontratação, inclusive de atividades acessórias, pode restringir desnecessariamente a competitividade do certame, ao afastar potenciais licitantes que, embora aptos tecnicamente a executar o objeto principal, não possuem estrutura logística própria. Assim, a admissão da subcontratação restrita ao referido item do GRUPO 1 contribui para ampliar a concorrência, fomentar a participação de empresas especializadas e assegurar maior eficiência na execução contratual, sem comprometer a responsabilidade integral da CONTRATADA perante o CONTRATANTE.

A possibilidade de subcontratação do **ITEM 2 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo do GRUPO 2** justifica-se por se tratar de atividade de natureza acessória em relação ao objeto principal do GRUPO 2, que consiste na prestação de Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo, caracterizados por elevada especialização, integração operacional e responsabilidade direta sobre a operação, configuração e suporte de soluções audiovisuais críticas do Tribunal, sendo, portanto, incompatíveis com subcontratação ampla sem prejuízo à qualidade e à segurança. Em contrapartida, o transporte de equipamentos de áudio e vídeo possui natureza eminentemente logística, podendo ser realizado por empresas especializadas nesse tipo de serviço, sem comprometer a execução do núcleo técnico contratado, desde que mantida a responsabilidade integral da CONTRATADA. Ademais, a vedação irrestrita à subcontratação, inclusive de atividades acessórias, pode limitar a participação de empresas no certame, especialmente aquelas que, embora plenamente qualificadas para executar o core da solução, não dispõem de estrutura logística própria, o que pode restringir a competitividade. Assim, a admissão da subcontratação restrita a este item do GRUPO 2 contribui para ampliar a concorrência, promover maior eficiência operacional e mitigar riscos de direcionamento indevido, sem comprometer a governança, a segurança e a responsabilização contratual perante o CONTRATANTE.

Ante o exposto, a subcontratação **não se mostra** adequada nem vantajosa para os **Itens 1 a 12 do GRUPO 1**, que envolve Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC para o TJDF, tampouco para o **Item 1 do GRUPO 2**, que envolve Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo para o TJDF. O contrato engloba atividades de alta complexidade técnica, que exigem profundo conhecimento do ambiente de TI institucional, atuação integrada entre diferentes frentes (rede, segurança, banco de dados, virtualização, áudio e vídeo, suporte etc.) e plena aderência a normas de segurança da informação e governança. Subcontratar parcelas significativas dessas responsabilidades pode comprometer a coesão entre as equipes, dificultar o gerenciamento unificado das entregas, gerar inconsistência na aplicação de procedimentos técnicos e, principalmente, diluir a responsabilidade da contratada perante a Administração Pública.

Entre os principais riscos da subcontratação para a presente contratação, destacam-se: (1) perda de controle sobre a qualidade dos serviços prestados, dada a dificuldade de fiscalização direta sobre a subcontratada; (2) aumento de falhas na comunicação entre equipes, o que prejudica a integração e o tempo de resposta; (3) comprometimento da segurança da informação, uma vez que a entrada de terceiros no ambiente tecnológico pode ampliar vulnerabilidades; (4) dificuldades na responsabilização e aplicação de penalidades, especialmente quando os descumprimentos decorrem da atuação da subcontratada; (5) risco de descontinuidade de serviços essenciais, caso haja instabilidade contratual entre a contratada e a subcontratada; (6) menor alinhamento com os padrões de governança e conformidade exigidos pelo tribunal; e (7) fragmentação do conhecimento institucional, o que impacta negativamente a curva de aprendizado e a melhoria contínua.

Ante o exposto, **não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio**; e a **subcontratação será permitida exclusivamente** para o **Item 13 – Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC do GRUPO 1**; e para o **Item 2 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo do GRUPO 2**.

4. Adjudicação do Objeto

Menor preço (X) Melhor técnica ()

Maior desconto () Técnica e preço ()

Maior retorno econômico ()

Critério de Julgamento:

Fator de julgamento

Menor preço por item () Menor preço global () Menor preço por grupo (X)

Justificativa: Seleção do fornecedor por meio de escolha da proposta economicamente mais vantajosa. O valor da proposta vencedora será constituído pelo **MENOR PREÇO POR GRUPO**.

Na contratação de empresa(s) especializada(s) para prestação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDF, com pagamento fixo mensal, sob demanda, por meio de Ordens de Serviço vinculadas ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMSs), a adjudicação do objeto deve ocorrer na modalidade de **MENOR PREÇO POR GRUPO** em razão da natureza integrada das entregas e da necessidade de garantir uniformidade e continuidade dos serviços. Conforme exposto no **Item 2. Parcelamento do Objeto**, no Grupo 1 contempla 12 itens e no Grupo 2 contempla 2 itens, os serviços estão estruturados de forma a atender demandas correlatas, interdependentes e que precisam de coordenação técnica e operacional unificada. Se a adjudicação fosse feita por item isolado, haveria risco de fragmentação da execução, com diferentes fornecedores atuando em atividades que exigem interoperabilidade, padronização e sinergia, o que comprometeria a eficiência e poderia gerar custos adicionais de supervisão e integração pelo CONTRATANTE.

Além disso, a adjudicação por grupo é compatível com os princípios da isonomia, eficiência, economicidade e seleção da proposta mais vantajosa, pois assegura que a avaliação de preços considere o conjunto dos serviços necessários a cada grupo, permitindo competição justa entre fornecedores em condições equivalentes. A adjudicação **POR MENOR PREÇO POR GRUPO** evita distorções que poderiam ocorrer na disputa por itens isolados, onde preços artificiais ou desequilibrados em determinados itens poderiam comprometer a execução global. Assim, garante-se a adequada relação custo-benefício para a Administração, com contratação de fornecedor apto a assumir a totalidade das responsabilidades técnicas e operacionais previstas em cada grupo, preservando a unidade do objeto e a efetividade dos NMSs exigidos no contrato.

Modalidade

Pregão Eletrônico (X) Concorrência () Diálogo competitivo ()

Modo de disputa

Aberto (X) Aberto e fechado ()

Fechado () Fechado e aberto ()

Justificativa: Deve-se adotar o pregão tendo em vista que objeto da licitação tem natureza comum considerando que objeto possui padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, conforme o Art. 29º, da Lei 14.133, de 2021, *in verbis*:

Art. 29. A concorrência e o pregão seguem o rito procedimental comum a que se refere o art. 17 desta Lei, adotando-se o pregão sempre que o objeto possuir padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

5. Definição de Critérios Técnicos para Escolha do Fornecedor

Será exigida comprovação de aptidão para o fornecimento de Serviços Técnicos Especializados, por meio de 1 (um) ou mais atestados ou declarações de capacidade técnica emitidos expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprovem:

- Para o **Grupo 1** (Itens 01 ao 12):
 - Prestação de Serviço de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento a usuário, no mínimo, **3 (três)** anos operando processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição de acordo com as boas práticas contidas na biblioteca ITIL ou Norma ISO/ IEC20.000 e com volume médio mensal de, no mínimo, **2.000 (duas mil)** solicitações de incidentes e serviços.
 - Prestação de serviços de suporte e atendimento presencial e/ou remoto de, no mínimo, 2.000 (duas mil) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows ou Linux, distribuídos em, no mínimo, 2 (duas) localidades distintas.
 - Prestação de serviços de monitoramento e provimento de **NOC** (Network Operation Center ou Serviços de Monitoramento de Redes), com operação das ferramentas em regime de **24x7** (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).
 - Prestação de serviços de implementação e/ou gerenciamento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Windows Server 2008/2012 ou superior.
 - Prestação de serviços de Administração, configuração e sustentação/suporte a redes em ambiente computacional constituído de switches core em alta disponibilidade com, no mínimo, 10.000 pontos de rede ativos.
 - Prestação de serviços de configuração, manutenção e monitoramento de Storage;
 - Prestação de serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS;
 - Prestação de serviços de administração, configuração e manutenção de solução de firewall;
 - Prestação de serviços instalação, configuração, gerenciamento e suporte a Servidores utilizando a ferramenta VMware VCenter constituído de, no mínimo, **125 (cento e vinte e cinco)** máquinas virtuais contemplando os sistemas operacionais Windows e Linux; e
 - Prestação de serviços de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de Backup, com, no mínimo, **100 (cem)** TB.
- Para o **Grupo 2** (Itens 1 a 2):
 - Deverá haver a comprovação da experiência mínima de **3 (três)** anos na prestação dos Serviços de Áudio e Vídeo, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;
 - Comprovação que já executou contrato(s) com os quantitativos de cargos a seguir:
 - **1 (um)** Supervisor Técnico em Audiovisual; e
 - **7 (sete)** Operadores de Mídia Audiovisual.

Será permitido o somatório de diferentes atestados, do mesmo Licitante, para compor o quantitativo mínimo exigido.

Caso o Licitante apresente mais de um atestado, a sobreposição, ou não, de seus períodos não será avaliada.

O(s) atestado(s) deverá(ão) possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, bem como possibilitar ao TJDFT a confirmação de veracidade junto à instituição emissora de atestado.

Justificativa:

A exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica na Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDFT é plenamente justificada por diversos fatores relacionados à complexidade, criticidade e responsabilidade técnica envolvidas na execução contratual. A seguir, as principais justificativas:

- Comprovação de experiência prévia em serviços similares: Dada a abrangência do objeto, que envolve múltiplas áreas especializadas de TIC (como segurança da informação, datacenter, redes, virtualização, banco de dados e suporte técnico), é essencial assegurar que a empresa licitante possua experiência comprovada em serviços de natureza e complexidade equivalentes. Os atestados funcionam como evidência de que o fornecedor já executou, de forma satisfatória, contratos semelhantes em órgãos ou entidades de porte compatível, demonstrando domínio técnico e capacidade de entrega.
- Mitigação de riscos operacionais e de indisponibilidade: Os serviços contratados são críticos para o funcionamento do Tribunal e afetam diretamente a continuidade das atividades jurisdicionais e administrativas. Exigir atestados de capacidade técnica reduz o risco de contratação de empresas inexperientes, que poderiam comprometer a disponibilidade de sistemas, causar falhas de segurança ou atrasar atendimentos. Assim, o requisito garante maior confiabilidade e segurança institucional.
- Garantia de qualidade e aderência a boas práticas de mercado: Os atestados demonstram que a empresa candidata domina metodologias, processos e ferramentas reconhecidos nas áreas de TIC e de Áudio e Vídeo. Isso assegura que a execução será pautada em padrões de qualidade, governança e segurança compatíveis com as necessidades do Tribunal, além de comprovar a capacidade de operar ambientes complexos e integrados.
- Compatibilidade com a legislação e os princípios da Lei nº 14.133/2021: A nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos prevê expressamente a possibilidade de exigência de atestados de capacidade técnica, desde que compatíveis com o objeto, como forma de garantir a seleção da proposta mais vantajosa e assegurar a contratação de fornecedores qualificados. Tal exigência é uma prática consolidada na Administração Pública e visa proteger o interesse público.
- Resguardo da continuidade e da segurança institucional: Como os serviços contratados abrangem componentes estruturantes da infraestrutura de TIC e da operação audiovisual, qualquer falha pode impactar sessões, sistemas judiciais e o funcionamento do Tribunal como um todo. A comprovação técnica assegura que a contratada tenha estrutura organizacional, equipe qualificada e experiência operacional suficientes para garantir a continuidade dos serviços, mesmo em situações críticas.
- Demonstração da capacidade corporativa e multidisciplinar: Muitos dos itens do contrato exigem atuação integrada entre diferentes áreas técnicas (como redes, servidores, banco de dados e sistemas).
- Proteção da Administração contra a execução inadequada: A exigência de atestados previne a ocorrência de contratos mal executados, retrabalhos e paralisações, que resultariam em prejuízo à eficiência administrativa e ao erário. Assim, o requisito atua como instrumento de governança e prevenção de riscos, assegurando que apenas empresas tecnicamente aptas participem da disputa.

Ante o exposto, a exigência de atestados de capacidade técnica para a presente contratação visa garantir a seleção de fornecedores experientes, reduzir riscos de execução, assegurar qualidade e continuidade dos serviços e, sobretudo, proteger o interesse público, alinhando-se aos princípios da eficiência, da segurança jurídica e da seleção da proposta mais vantajosa previstos na Lei nº 14.133/2021.

6. Exequibilidade da Proposta

Conforme [Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023](#), atualizada pela [Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025](#), item 12.6.2, se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar para uma Planilha de Custos e Formação de Preços (**Termo ANEXO XXII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS (4731877)**) junto com a Proposta de Preços (Termo ANEXO XXI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL (5135514)), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada nos itens a seguir.

A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual.

A planilha deverá conter o cálculo do custo mensal por item, construído a partir do custo mensal dos perfis profissionais exigidos na contratação, conforme o **Termo ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (513388)**.

Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.

A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando forem detectados:

- a) valores salariais abaixo da remuneração de referência definida neste instrumento; ou
- b) valor total da proposta de preço for inferior a **50% (cinquenta por cento)** do preço estimado neste Termo de Referência.

Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecutabilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo CONTRATADO e especificados neste Edital, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

Na diligência será verificado se a empresa pratica os salários declarados em contratos que possuam aferição de produtividade e vinculação ao alcance de resultados.

A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada item para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por valor fixo mensal, conforme [Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023](#), atualizada pela [Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025](#).

Considera-se como remuneração de referência, os salários de referência dos perfis que integram os respectivos:

- a) Para o **GRUPO 1**:
 - a.1) Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura, Atendimento ao Usuário e Segurança da Informação instituído pela [Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023](#), atualizada pela [Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025](#); e
 - a.2) Mapa de Pesquisa Salarial de Referência instituído pela [Portaria SGD/MGI n.º 750, de 20 de março de 2023](#), atualizada pela [Portaria SGD/MGI n.º 6.040, de 11 de agosto de 2025](#).
 - a.3) Remuneração de referência para os demais perfis profissionais constantes, de acordo com o disposto no Item 3.14.1. **Informações relevantes para o apresentação da proposta.**
- b) Para o **GRUPO 2**:
 - b.1) Os valores estipulados na **Termo Aditivo da CCT 2026/2026 - Rádio e Televisão (5113817)**.

Visando prover critérios de aceitação dos preços, define-se que os preços máximos admitidos são aqueles fixados na Tabela 1: Serviços Técnicos Especializados do **Tópico I - Definição do Objeto da Contratação** deste Termo de Referência.

Cabe à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

Configura-se presunção relativa de inexecutabilidade, ou seja, propostas POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS, aquelas que se enquadrem em uma ou mais condições a seguir:

- a) quando forem detectados valores salariais inferiores aos valores de referência definidos neste instrumento;
- b) quando for adotado um Fator-K em desconformidade com valor definido pela [Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025](#) ou pela [Portaria SGD/MGI n.º 6.040, de 11 de agosto de 2025](#) e utilizado para fins de estimativa de valores desta pretensa contratação, na razão entre o custo do profissional proposto pela LICITANTE e o respectivo valor do salário do profissional constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável.

Havendo indício de inexecutabilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas diligências quantas forem necessárias para que as LICITANTES ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação ou desclassificação.

Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir).

Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecutabilidade dos preços ofertados:

- a) MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecutabilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada grupo para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por Valor Fixo Mensal.

Prazo de vigência/garantiaO prazo de vigência do contrato é de **30 (trinta) meses**.**Prorrogável****Sim (X)** **Não ()****Justificativa da prorrogação:**

O prazo de vigência da contratação é de **30 (trinta) meses** contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da **Lei nº 14.133, de 2021**.

A presente **Contratação de Serviços de Infraestrutura, de Atendimento a usuários de TIC e de Serviços de Áudio e Vídeo para o TJDF** configura-se, de forma inequívoca, como **serviço continuado**.

Isso porque abrange atividades que exigem execução ininterrupta, com vistas à manutenção da estabilidade, disponibilidade e segurança dos serviços e sistemas críticos do Tribunal. Os itens que compõem a contratação (como Central de Serviços, Monitoramento, Administração de Redes, Segurança da Informação, Virtualização, Datacenter, Backup, Áudio e Vídeo) são essenciais ao funcionamento diário das atividades administrativas e jurisdicionais, razão pela qual sua interrupção causaria impactos operacionais severos, comprometendo a prestação do serviço público.

A continuidade operacional dos serviços de TIC não apenas sustenta a infraestrutura tecnológica da organização, mas também garante o suporte permanente aos usuários, à proteção dos ativos de informação e à governança de TI. A natureza técnica dos serviços requer, ainda, equipes especializadas com conhecimento acumulado sobre o ambiente do Tribunal, bem como procedimentos padronizados e monitoramento constante de indicadores de desempenho. Essas características tornam impraticável a execução pontual ou esporádica das atividades previstas, evidenciando a necessidade de uma prestação contínua e integrada ao longo do tempo.

Quanto ao prazo de vigência, a fixação de **30 (trinta) meses** para o contrato é estratégica e plenamente justificada. Tal período assegura maior estabilidade e previsibilidade à Administração, ao permitir que a contratada desenvolva um planejamento mais eficaz e invista em capacitação e retenção de profissionais, o que resulta em ganho de maturidade operacional e melhoria contínua dos serviços.

Outrossim, o prazo de **30 (trinta) meses** está em consonância à recomendação do **Item 9.3.5** do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela **Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho DE 2023**, que dispõe que:

9.3.5. Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um **prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses** para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

Seguindo esta lógica, a jurisprudência do TCU sustenta a possibilidade da fixação do prazo de vigência estendido com a finalidade de obter preços e condições mais vantajosos para a Administração, como o **Acórdão 3.320/2013 - Segunda Câmara**, in verbis:

"O prazo de vigência de contratos de serviços contínuos deve ser estabelecido considerando-se as circunstâncias de forma objetiva, fazendo-se registrar no processo próprio o modo como interferem na decisão e quais suas consequências. Tal registro é especialmente importante quando se fizer necessário prazo inicial superior aos doze meses entendidos como regra pelo TCU. Há necessidade de se demonstrar o benefício decorrente do prazo estabelecido (Acórdão 3320/2013-Segunda Câmara)."

Por fim, o prazo contratual de **30 (trinta) meses** também se mostra vantajoso à luz do planejamento estratégico de TIC do TJDF considerando as metas plurianuais para transformação digital, consolidação de serviços em nuvem, integração de sistemas e aumento da segurança cibernética. A vigência prolongada permite que as ações planejadas possam ser implementadas de forma mais consistente e sem descontinuidade entre ciclos contratuais. Trata-se, portanto, de medida que contribui para a eficiência, a economicidade e a qualidade dos serviços prestados, além de estar amparada pelo art. 105 da **Lei nº 14.133/2021**, que admite contratos com duração superior a 12 meses para serviços continuados, desde que devidamente motivado e vantajoso à Administração.

8. Aplicabilidade de Critérios de Preferência para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ref.: Lei Complementar 123/2006, art. 42 a 49)**ME/EPP****Sim ()** **Não (X)****Justificativa:**

Não é possível a aplicabilidade de critérios de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte devido ao valor da contratação ser superior a 80.000.000, conforme art. 48 da Lei Complementar nº 123/06.

Outrossim, a concessão de tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, para os itens dessa contratação, representa prejuízo ao conjunto do objeto a ser contratado, conforme disposto no Art. 49, item III, da Lei Complementar 123/2006:

Art. 49. Não se aplica o disposto nos arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando:

(...)

III - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;

9. Exigência de Prova de Conceito / Amostra**Avaliação prévia do objeto****Sim ()** **Não (X)****Justificativa (em caso positivo):****10. Procedimentos Auxiliares para Licitação e Contratação****Procedimentos a serem utilizados****Sistema de registro de preços ()** **Registro cadastral ()** **Credenciamento ()****Manifestação de interesse ()** **Pré-qualificação ()****Fundamentação, Justificativas e Definições (em caso positivo):**

11. Aplicabilidade do Decreto 7.174 (regras de preferência na contratação e exigências específicas)

Aplica-se Sim () Não (X)

Justificativa:

O Decreto 7.147/2010 não é mais aplicável porque ele se fundamentava na Lei 8.666/93, a qual foi integralmente revogada com a entrada em vigor da Lei 14.333/2021. A nova legislação trouxe um regramento próprio para as contratações públicas, tornando obsoletas as normas infralegais que se baseavam na lei anterior. Como decretos têm natureza regulamentar, sua validade está condicionada à existência da norma que regulamentam; assim, com a revogação da Lei 8.666/93, o Decreto 7.147/2010 não é aplicável presente contratação.

12. Admissão de Participação de Pessoal Física

Aplica-se	Sim () Não (X)
Justificativa: A não admissão de participação de pessoa física na contratação dos Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDFT justifica-se, primeiramente, pela complexidade e robustez técnica dos serviços envolvidos. O escopo abrange serviços técnicos especializados de alta criticidade, como Central de Serviços de TIC, monitoramento do ambiente tecnológico, administração de redes, virtualização, nuvem, segurança da informação e banco de dados, além de suporte a sistemas corporativos. Tais serviços demandam estrutura organizacional, capacidade técnica multidisciplinar, ferramentas corporativas e mecanismos de gestão de continuidade que são viáveis apenas por pessoas jurídicas devidamente constituídas e com experiência comprovada. A atuação individual seria incompatível com o porte, a escala e a interdependência entre os diversos serviços exigidos. Além disso, a execução contratual requer garantias técnicas, financeiras e operacionais, como manutenção de equipe mínima, cobertura de plantões, substituição de profissionais em caso de afastamentos, disponibilidade contínua e observância de indicadores de desempenho (Níveis Mínimos de Serviço - NMSs). Esses requisitos impõem a necessidade de estrutura empresarial com capacidade de gestão de contratos complexos, o que não pode ser assegurado por profissionais autônomos. Pessoas jurídicas são capazes de oferecer continuidade operacional, seguros de responsabilidade, infraestrutura de suporte remoto e processos de qualidade auditáveis, assegurando que a execução contratual não dependa da disponibilidade individual de um profissional. Por fim, a exigência de participação exclusiva de pessoas jurídicas está alinhada às boas práticas de governança e gestão pública, conforme preconiza a Lei nº 14.133/2021, que orienta a Administração a contratar fornecedores capazes de garantir segurança jurídica, mitigação de riscos e sustentabilidade da execução contratual. Assim, ao restringir a participação a pessoas jurídicas, o Tribunal assegura a contratação de entes com capacidade técnica, organizacional e financeira para atender plenamente às exigências contratuais, garantindo qualidade, continuidade e responsabilidade na execução dos serviços.	

13. Habilitação Econômico-Financeira

Aplica-se	Sim (X) Não ()
Exigência:	Comprovação de capital social mínimo ou patrimônio líquido não inferior a 10% do valor estimado para a contratação, quando os índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente forem iguais ou inferiores a 1.
Justificativa: A exigência de comprovação de capital social mínimo ou patrimônio líquido não inferior a 10% do valor estimado para a contratação, quando os índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente forem iguais ou inferiores a 1, se justifica por inúmeras razões, especialmente no contexto da contratação que envolve Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDFT tendo em vista que são serviços essenciais para a continuidade das atividades do Tribunal. Considerando a complexidade e criticidade do objeto, bem como o modelo de execução sob demanda por meio de Ordens de Serviço, é imprescindível assegurar que as empresas contratadas possuam capacidade econômico-financeira compatível com os riscos e responsabilidades assumidos. A exigência se justifica pelos seguintes motivos: - Mitigação de risco de inexecução contratual: Empresas com baixa liquidez ou solvência podem não ter condições de manter equipes, adquirir insumos ou absorver variações de demanda, aumentando o risco de paralisação dos serviços. - Complexidade e abrangência dos serviços: O contrato contempla múltiplos itens especializados (monitoramento, redes, segurança, virtualização, backup, bancos de dados, áudio e vídeo), exigindo capacidade técnica e financeira robusta para mobilização de recursos. - Modelo de pagamento e risco de fluxo de caixa: A execução sob demanda, com pagamento fixo mensal, pode gerar descompasso entre custos e receitas, exigindo capital próprio para garantir continuidade. - Proteção ao interesse público: A exigência assegura que apenas empresas com estrutura financeira sólida participem, evitando contratações temerárias que possam resultar em rescisão ou interrupção dos serviços.	

IX – Observações

Os documentos de Estimativas de Preço encontra-se anexo ao processo administrativo dessa contratação: **Planilha Custos dos itens (5250372); e Mapa Condensado - SICOMP 5250387.**

X – Equipe de Fiscalização do Contrato

- GRUPO 1:

Função	Nome	Matrícula	Email	Telefone
--------	------	-----------	-------	----------

Gestor	Sergio Ronald Bezerra da Silva	314335	sergio.ronald@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4261
Gestor Substituto	Janine Oyadomari	312026	janine@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4261
Fiscal Demandante	Henrique Carvalho Santos	312201	henrique@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4600
Fiscal Demandante	Bruna Maria de Souza Bonfim	321022	bruna.bonfim@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 5888
Fiscal Demandante	Davi Lemes Ferreira	319647	davi.ferreira@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4611
Fiscal Demandante	Kleber Aires Belem	311104	kleber@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4500
Fiscal Demandante Substituto	Diego Rodrigues de Souza	321298	diego.rodrigues@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4706
Fiscal Demandante Substituto	Carolina Felix Perez	315756	carolina.perez@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4500
Fiscal Técnico	Alessandro Antonio Da Rocha Fonseca	319763	alessandro.fonseca@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 7600
Fiscal Técnico	Helaudson Jose Damasio	311146	helaudson.damasio@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4091
Fiscal Técnico	Fabio De Araujo Schwartz Coelho	315228	fabio.coelho@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 7000
Fiscal Técnico	Roberto Marques de Souza	313827	roberto.marques@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4500
Fiscal Técnico	Paulo Lizandro Sebba Ximenes	311534	paulo.sebba@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4070
Fiscal Técnico Substituto	Marcos Aurelio Nogueira Jales	315945	marcos.jales@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 7600
Fiscal Técnico Substituto	Édios Márcio Lana Da Silva	321350	edios.silva@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4091
Fiscal Técnico Substituto	Edmar Pereira da Silva	307495	edmar.silva@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 7000
Fiscal Técnico Substituto	Marcelo Cares Oliveira	312443	marcelo.cares@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4500
Fiscal Técnico Substituto	Gabriela Galvao Silveira Mello Ferrari	309748	gabriela.mello@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4070
Fiscal Administrativo				
Fiscal Administrativo Substituto				

Bruna Maria De Souza Bonfim

• GRUPO 2:

Função	Nome	Matrícula	Email	Telefone
Gestor	Sergio Ronald Bezerra da Silva	314335	sergio.ronald@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4261
Gestor Substituto	Janine Oyadomari	312026	janine@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4261
Fiscal Demandante	Davi Lemes Ferreira	319647	davi.ferreira@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4611
Fiscal Demandante Substituto	Diego Rodrigues de Souza	321298	diego.rodrigues@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4706
Fiscal Técnico	Clodoaldo Stefani da Silva	311501	clodoaldo.silva@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4050
Fiscal Técnico	Edilson Pereira de Moura	311715	edilson.moura@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 7216
Fiscal Técnico Substituto	Denes Moreira Guimaraes	309930	denes.guimaraes@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 4050
Fiscal Técnico Substituto	Aubergs Lopes Neves	311163	aubergs@tjdft.jus.br	(61) 3103 - 7216
Fiscal Administrativo				
Fiscal Administrativo Substituto				

XI – Equipe de Apoio

Equipe de Apoio (art.8º , §§ 1º e 4º, Lei 14.133/2021):

Titular	Nome: Bruno Martins Marques Augusto Migowski Carvalho	Matrícula: 321022
Substituto	Nome: Tulio Conrado Campos da Silva	Matrícula: 321022

XI - Unidade Superior Responsável

Nome da unidade: SETI - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nome do responsável: Luiz Fernando Sirotheau Serique Junior - SETI



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Carvalho Santos, Subsecretário(a)**, em 08/07/2026, às 13:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bruna Maria de Souza Bonfim**, **Coordenador(a)**, em 08/07/2026, às 13:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Kleber Aires Belem**, **Coordenador(a)**, em 08/07/2026, às 13:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Marques de Souza**, **Supervisor(a)**, em 08/07/2026, às 13:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro Antonio Da Rocha Fonseca**, **Supervisor(a)**, em 08/07/2026, às 14:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Carolina Marçal Costa**, **Técnico Judiciário**, em 08/07/2026, às 14:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Martins Marques Augusto Migowski Carvalho**, **Supervisor(a)**, em 08/07/2026, às 14:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Lizandro Sebba Ximenes**, **Supervisor(a)**, em 08/07/2026, às 14:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Denes Moreira Guimaraes**, **Técnico Judiciário**, em 08/07/2026, às 14:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Clodoaldo Stefani Da Silva**, **Supervisor(a)**, em 08/07/2026, às 14:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Aubergs Lopes Neves**, **Técnico Judiciário**, em 08/07/2026, às 15:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Davi Lemes Ferreira**, **Coordenador(a)**, em 15/07/2026, às 18:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5270303** e o código CRC **4A6B6BF4**.