

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2026**P.A. Nº 0020923/2025****UASG: 100001****Nº DA CONTRATAÇÃO NO COMPRASGOV: 100001-128/2026**

Objeto	Contratação de empresa para 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, nos termos do presente edital e dos seus anexos.
Valor Total Estimado	R\$ 52.082.045,40 (cinquenta e dois milhões, oitenta e dois mil quarenta e cinco reais e quarenta centavos)

Informações Gerais

Data de Abertura	21/08/2026
Pedidos de esclarecimentos e impugnações	Até o dia 18/08/2026 pelo e-mail licitacoes@tjdft.jus.br
Envio de proposta/documentação	3h após convocação do Pregoeiro
Edital e anexos	https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1 e no Compras.gov.br

Unidades Responsáveis

Secretaria Requisitante	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SETI
Unidade Requisitante	NÚCLEO DE ESTUDOS TÉCNICOS E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NUETIC

Características do Certame

SRP	Não
Adesão à Ata de RP	Não
DEMO (Terceirização)	Não
Exclusiva ME/EPP	Não
Reserva de Quota ME/EPP	Não
Amostra/Prova de Conceito	Não
Vistoria	Sim. Veja o item 3 do edital
Critério de Sustentabilidade	Sim

Habilitação

Dispositivo do edital	Item 11
Requisitos Básicos	• SICAF ou equivalentes • Certidão CNJ • Consulta CEIS • Certidão CNDT • Certidão TCU • Certidão PCD e RPS
Requisitos Específicos	• Atestado de capacidade técnica, conforme condição do subitem 11.5.1. • Termo de vistoria ou declaração acerca do conhecimento pleno do local, conforme condição do subitem 11.5.2. • Certidão de falência, conforme condição do subitem 11.4.1. • 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, conforme condição do subitem 11.4.2.

EDITAL

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - **TJDFT** torna público, para ciência dos interessados que, **ÀS 14 HORAS (Horário de Brasília) DO DIA 21 DE AGOSTO DE 2026**, ou na hipótese de não haver expediente nesta data, no primeiro dia útil seguinte, no Núcleo de Licitações - **Nulic**, localizado na Praça Municipal, Lote 1, Fórum Milton Sebastião Barbosa, Bloco A, 7º andar, Ala A, Sala 7.015.2, Brasília/DF, CEP 70.094-900, por meio do [Portal de Compras do Governo Federal](#), será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo menor preço, sob o regime de execução na forma de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, regida pelas disposições contidas na [Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021](#); [Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão](#); [Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022](#); [Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão](#); [Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022](#); no [Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015](#); na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#); [Resolução nº 468, de 15 de julho de 2022, do Conselho Nacional de Justiça](#), nas demais legislações aplicáveis; bem como, pelas condições e exigências constantes do presente edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para 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, nos termos do presente edital e dos seus anexos.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. A sessão deste Pregão será pública e realizada em conformidade com este edital na data, no horário e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo.

2.2. Poderão participar deste pregão eletrônico os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - **SICAF** e no sistema eletrônico disponível, por meio do [Portal de Compras do Governo Federal](#).

2.2.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (**SLTI**), onde também deverão informar-se a respeito de seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para a correta utilização do sistema.

2.3. Para iniciar o procedimento do registro cadastral no **SICAF**, o interessado, ou quem o represente, deverá acessar o **SICAF**, no [Portal de Compras do Governo Federal](#), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – **ICP** – Brasil.

2.4. Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, o interessado deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico:

2.4.1. O pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e de que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório;

2.5. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte **não** terão tratamento diferenciado e preferencial constante dos [arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), conforme dispõe o art. 4º, § 1º, inciso I, da Lei 14.133/2021.

2.6. Não poderão participar desta licitação:

2.6.1. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.6.2. Consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição;

2.6.3. Empresas com falência declarada, que se encontrem sob concurso de credores ou em dissolução ou em liquidação;

2.6.3.1. No entanto, admite-se a participação de empresas em recuperação judicial, desde que amparadas em

certidão emitida pela instância judicial competente afirmando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório;

2.6.4. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.4.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.6.5. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.6.6. Pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.6.1. Aplica-se o disposto no subitem anterior também ao interessado que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante;

2.6.7. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.8. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

2.6.9. Pessoa jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.10. Pessoa física.

2.6.10.1. Considera-se pessoa física todo o trabalhador autônomo, sem qualquer vínculo de subordinação para fins de execução do objeto da contratação pública, incluindo os profissionais liberais não enquadrados como sociedade empresária ou empresário individual, nos termos das legislações específicas, que participa ou manifesta a intenção de participar de processo de contratação pública, sendo equiparado a fornecedor ou ao prestador de serviço que, em atendimento à solicitação da Administração, oferece proposta.

2.6.11. Empresa que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa ou empregado do órgão ou entidade demandante para prestar serviços, inclusive de consultoria, assistência técnica ou assemelhados, conforme disposto no art. 18, inciso XI da Lei nº 15.321/2025.

2.6.12. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - **OSCIP**, atuando nessa condição ; e

2.6.13. Sociedades cooperativas.

3. DA VISTORIA

3.1. Ao interessado é assegurado o direito de realização de vistoria prévia.

3.2. O interessado que assim desejar, poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, objeto deste Pregão Eletrônico, em companhia de um servidor do NUETIC, para inteirar-se das condições das instalações e do grau de dificuldade existentes.

3.3. Por meio da vistoria serão apresentados às licitantes os ambientes relevantes à implantação e operacionalização do objeto da contratação. Por meio da vistoria serão apresentados às licitantes os ambientes relevantes à implantação e operacionalização do objeto da contratação.

3.4. A realização da vistoria não se consubstancia em condição para a participação no certame, ficando, contudo, os interessados cientes de que, após a apresentação das propostas, não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido de inviabilidade de cumprir com as obrigações, em razão do desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas encontradas em sua realização, objeto deste edital.

3.5. O horário para visita será realizado das 14 às 18 horas, o qual deverá ser agendado, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, no mesmo horário especificado, preferencialmente pelo e-mail nuetic@tjdft.jus.br, com os servidores Bruno Martins Marques Augusto Migowski Carvalho ou Tulio Conrado Campos da Silva, ou pelo telefone (61) 3103 - 4173.

- 3.6. A licitante deverá aguardar a ratificação por e-mail.
- 3.7. A vistoria deverá ser realizada por responsável técnico do interessado, que deve portar documento hábil para comprovação dessa condição e, no ato da vistoria, apresentar o respectivo documento;
- 3.8. A vistoria técnica ocorrerá até a data final para o recebimento das propostas.
- 3.9. A vistoria técnica do local dos serviços deve ser feita individualmente, com cada um dos interessados, em data e horário previamente estabelecidos, inviabilizando conhecimento prévio acerca do universo de concorrente.
- 3.10. O Termo de Vistoria, emitido pelo servidor do NUETIC, que deverá integrar os documentos de habilitação, consignará, obrigatoriamente, o nome do responsável técnico que a efetivou a vistoria e a data de sua realização, será formulado conforme o modelo disposto no Anexo XVII deste edital.
- 3.11. Caso o interessado dispense a realização da vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, conforme o modelo disposto no Anexo XVII deste edital.
- 3.12. O representante da licitante, para iniciar a vistoria, deverá assinar o **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE - Anexo XXI**.

4. DO CREDENCIAMENTO

- 4.1. O credenciamento é o nível básico do registro cadastral no **SICAF**, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 4.2. A licitante deverá credenciar-se no sistema **Pregão Eletrônico**, por meio do sítio eletrônico [Portal de Compras do Governo Federal](#), observado o seguinte:
- a) o credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;
 - b) a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;
 - c) o credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 4.3. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.4. A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

5. DO CADASTRO DA PROPOSTA ELETRÔNICA

- 5.1. Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, a participação no Pregão Eletrônico ocorrerá mediante digitação de senha privativa da licitante e subsequente cadastro eletrônico com a descrição do objeto ofertado, quantidade e o preço, inclusive com a marca do material e/ou produto a ser fornecido, quando for o caso, consignada em campo próprio do Sistema de Compras do Governo Federal.
- 5.2. No cadastramento da proposta eletrônica, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 5.2.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
 - 5.2.2. obriga-se a comunicar a superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão contratante, bem como não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
 - 5.2.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
 - 5.2.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da

Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

5.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.4. Quando do cadastro da proposta eletrônica de preços a licitante deverá consignar para cada item o valor unitário e o valor total, **sendo o valor unitário do item considerado para efeito da fase de lances**.

5.5. **Qualquer elemento que possa identificar a licitante NA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS importará a desclassificação da proposta.**

5.6. As informações constantes dos documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante melhor classificada somente serão DE CONHECIMENTO PÚBLICO, após o encerramento do envio de lances, inclusive do Pregoeiro e dos demais licitantes.

6. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS

6.1. No dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, o Pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha.

6.2. As licitantes interessadas poderão participar da sessão pública na internet, por meio do uso dos recursos de acesso à rede eletrônica.

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

6.4. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.5. As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet.

6.6. A comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

7. DA COMPETITIVIDADE E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

7.2. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.3. Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, momento em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.4. A licitante será imediatamente informada do recebimento do seu lance e do respectivo valor consignado no registro.

7.5. Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:

a) As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital;

b) A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, o qual deverá ser de **R\$ 0,01 (um centavo)**.

c) Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

d) **O envio dos lances deverá corresponder ao valor unitário do item.**

7.6. Será adotado para o envio dos lances o seguinte Modo de Disputa:

7.6.1. **Aberto** - os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme subitem 7.5 do edital.

7.6.2. A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

7.6.2.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar

de lances intermediários.

7.6.3. Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente.

7.6.3.1. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do subitem 7.6.2.1, o Pregoeiro poderá, admitir o reinício da etapa de envio de lances, na persecução do melhor preço, mediante justificativa.

7.7. Durante a sessão pública do pregão eletrônico, as licitantes serão informadas em tempo real do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

7.8. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.8.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão eletrônico poderá ser suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio eletrônico [Portal de Compras do Governo Federal](#).

7.9. Encerrada a fase de lances, ocorrendo empate entre 2 (duas) ou mais licitantes, como critério de desempate, será adotada a previsão do artigo 60 da Lei nº 14.133/2021.

7.10. Após a fase de lances não serão aceitos valores superiores ao limite estabelecido neste Edital ou manifestamente inexequíveis. Caberá ao licitante comprovar a exequibilidade dos preços cotados, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

7.11. O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

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

7.13. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar, bem como a planilha de custos e formação de preços, com valores ajustados ao lance final quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do edital.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA HABILITAÇÃO

8.1. Após o encerramento da etapa competitiva, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade quanto ao valor apresentado pela primeira classificada, de acordo com o definido neste edital, decidindo motivadamente a respeito.

8.2. O julgamento das propostas levará em consideração o **menor preço por grupo**, observados todos os critérios estabelecidos neste edital.

8.3. Sendo aceitável a oferta, proceder-se-á à análise da habilitação.

8.4. Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame pelo Pregoeiro, caso não haja manifestação da intenção de recorrer.

8.5. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela será adjudicado o objeto do certame.

8.5.1. Nas situações previstas no subitem anterior, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao detentor do lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquela prevista neste edital.

8.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.6.1. Caso haja necessidade de suspensão da licitação para a realização de diligências, com vistas ao saneamento que trata o subitem anterior, a sessão pública somente será reiniciada, mediante aviso prévio no sistema e será concedido o prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas para a retomada do certame, e as ocorrências serão registradas em ata.

8.7. Será registrado o preço da proposta que apresentar o **menor preço por grupo** e que cumprir todos os requisitos de habilitação.

9. DA ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

- 9.1. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar, bem como a planilha de custos e formação de preços, com valores ajustados ao lance final quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante, conforme disposições do edital.
- 9.2. Serão recusados os preços finais com valores superiores ao limite estabelecido neste edital ou manifestamente inexequíveis.
- 9.3. É indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 9.3.1. A inexequibilidade só será considerada após diligência do Pregoeiro que comprove:
- I - que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - II - inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 9.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o Pregoeiro poderá efetuar diligência, para efeito de comprovação da exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:
- I - questionamentos perante a proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
 - II - verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;
 - III - levantamento de informações no Ministério da Economia, e no Ministério da Previdência Social;
 - IV - consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;
 - V - pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
 - VI - verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;
 - VII - pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;
 - VIII - verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;
 - IX - levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
 - X - estudos setoriais;
 - XI - consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;
 - XII - análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços; e
 - XIII - demais verificações que porventura se fizerem necessárias.
- 9.5. Caberá à licitante comprovar a exequibilidade dos preços cotados, no prazo estipulado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação, por não apresentação do exigido.
- 9.6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 9.7. Erros no preenchimento da Planilha não são motivos suficientes para a desclassificação da proposta, quando a Planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA, DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1. A proposta de preços ajustada ao lance final, conforme subitem 10.2, a planilha de formação de preços, bem como os documentos de habilitação consignados nos subitens 11.2 ao 11.5 deverão ser encaminhados ao Pregoeiro, preferencialmente em arquivo único, por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema Compras.gov.br, no prazo mínimo de 3 (três) horas, contado da solicitação no sistema eletrônico, podendo ser prorrogado, a critério do Pregoeiro, por conveniência e oportunidade devidamente justificada no sistema.

10.1.1. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital, serão encaminhados pela licitante melhor classificada após o encerramento do envio de lances, observado o prazo estabelecido no subitem anterior. Os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico.

10.2. A proposta de preços da vencedora deverá preencher os seguintes requisitos:

- a) adotar como referência o Anexo II - Modelo de Proposta de Preços;
- b) ser digitada ou impressa por meio eletrônico, em papel com a identificação da empresa, em apenas uma via, escrita em português, sem borrões, emendas, rasuras ou entrelinhas não ressalvadas e datada;
- c) especificar de forma clara o serviço oferecido, obedecidas às especificações contidas neste edital;
- d) consignar o preço unitário e o total do serviço em Reais, com até duas casas decimais após a vírgula;
- e) consignar prazo de garantia de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, contado a partir do recebimento definitivo.
- f) consignar que os serviços serão iniciados a partir da abertura da primeira Ordem de Serviço (OS), conforme o item 5.4 do Anexo I;
- g) conter as planilhas de custos e formação de preços, conforme os dois modelos dispostos no Anexo III.
- h) seguir as informações relevantes para a apresentação da proposta, conforme o item 7.14 do Anexo I.
- i) declarar possuir 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.
- j) declarar, com base na [Resolução n. 07 do Conselho Nacional de Justiça, de 18 de outubro de 2005](#), que a empresa/entidade não possui em seu seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.
- k) declarar, sob as penas da Lei, que não ultrapassou o limite de faturamento e cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar, no que couber; bem como declarar que no ano-calendário de realização desta licitação, ainda não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.
- l) declarar ter total conhecimento dos termos de conduta ética, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, para magistrados, servidores e gestores de contrato no relacionamento com colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores, nos termos da [Portaria GPR 243 de 11 de fevereiro de 2021](#).
- m) fazer constar o prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sua emissão.

10.3. A omissão dos prazos fixados no subitem anterior implica a aceitação dos prazos indicados neste edital.

10.4. O TJDFT adotará os valores descritos no Anexo I como limites para aquisição.

10.5. Nos preços cotados deverão estar incluídas despesas relativas a impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

10.6. Em caso de divergência entre os preços unitários e o total, prevalecerão os primeiros, e entre o valor em algarismos e o expresso por extenso, será levado em conta este último, se houver. A falta do valor por extenso não será motivo para desclassificação da proposta.

10.7. As propostas em desacordo com os termos deste edital ou dispositivo legal vigente, ou ainda que oferecer preço unitário simbólico ou de valor igual a zero, não serão desclassificadas automaticamente mas estarão sujeitas a uma avaliação detalhada para verificar a viabilidade e a adequação em relação aos preços dos insumos, com a devida justificativa do licitante.

10.8. Não havendo prazo expresso de validade da proposta, esta será válida por 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sua emissão.

10.8.1. Incumbe à unidade técnica requisitante - NUETIC acompanhar o transcurso do prazo de validade das propostas.

10.8.2. Após o exame de o objeto corresponder à melhor solução para atender à necessidade pública; de os valores da proposta, reajustados, manterem-se vantajosos à luz daqueles atualmente praticados no mercado; bem como de a proposta ainda conduzir-se à melhor relação benefício-custo para a Administração, o NUETIC poderá solicitar às licitantes a prorrogação do prazo de validade das suas propostas, sempre que a tramitação do certame ou da pertinente convocação para execução do seu objeto se mostrem demoradas a ponto de ensejar o

vencimento da validade das propostas.

10.8.3. A prorrogação do prazo de validade das propostas não autoriza a modificação do conteúdo delas, repercutindo, tão somente, no aumento do prazo no qual a proposta tem força obrigatória.

10.9. Eventuais pedidos de prorrogação de prazo de entrega ou de execução do contrato deverão ser apresentados nos próprios autos e antes do término do prazo inicialmente pactuado, contendo as justificativas e os documentos que comprovam a impossibilidade de cumprimento da obrigação no prazo fixado em Edital e no Contrato.

10.9.1. A certificação quanto à tempestividade e a análise prévia do pedido de prorrogação previsto no item anterior será realizado pelo gestor do contrato, devendo ser consideradas as circunstâncias alegadas e as provas apresentadas, a viabilidade técnica e os possíveis prejuízos à Administração, sendo deliberada a prorrogação, em definitivo, pela Autoridade Competente.

10.9.2. Caberá à Consultoria Jurídico-Administrativa da Presidência - CJA, manifestar-se, exclusivamente, em relação às teses de cunho jurídico e/ou quando demandada pela Autoridade Superior.

10.10. Homologado o resultado do julgamento da licitação pela autoridade competente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, as obrigações e despesas daí decorrentes constarão no contrato a ser assinado pelo **TJDFT** com a empresa vencedora.

10.11. Após a fase de habilitação, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. Orientações Gerais

11.1.1. A habilitação dos proponentes será realizada por meio da consulta "on-line" ao SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

11.1.2. A consulta pelo Pregoeiro nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

11.1.3. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares aos já apresentados para a habilitação, ou de documentos não constantes do SICAF, o Pregoeiro solicitará ao proponente o envio desses por meio do sistema, no prazo de 1h (uma hora), contado a partir desse requerimento.

11.1.3.1. A critério do Pregoeiro, por conveniência e oportunidade devidamente justificada no sistema, o prazo de envio estipulado no subitem anterior poderá ser prorrogado, contado da solicitação no sistema eletrônico.

11.1.4. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do proponente detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante as seguintes consultas:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - **CEIS**, mantido pela Controladoria-Geral da União;

b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;

c) Consulta consolidada de pessoa jurídica, entre outros serviços mantidos pelo Tribunal de Contas da União - **TCU**; e

d) Composição societária das empresas no sistema SICAF, a fim de se certificar se entre os sócios há servidores do próprio órgão contratante.

e) Certidão de Regularidade na Contratação de Pessoas com Deficiência e Reabilitados da Previdência Social.

11.1.4.1. Para a consulta de proponentes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “a”, “b” e “c” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

11.1.4.2. No caso das alíneas “a” e “b” do subitem anterior, a consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e **também de seu sócio majoritário**, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429 de 1992, que prevê, entre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

11.1.4.3. Caso conste na Consulta de Situação do proponente a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

I - A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

II - O proponente será convocado para manifestação previamente à sua inabilitação.

11.1.4.4. Constatada a existência de sanção, o proponente será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

11.1.5. A proponente, para fins de habilitação, deverá optar por uma das seguintes alternativas:

11.1.5.1. Se participar com a matriz, apresentará documentos habilitatórios referentes à sua situação;

11.1.5.2. Se participar com uma de suas filiais, apresentará documentos habilitatórios referentes à situação dessa, **sem desconsiderar os documentos a exigirem centralização – emitidos somente em nome da matriz** como, por exemplo, a Certidão Negativa de Débitos, relativa ao INSS, a débitos trabalhistas e o Certificado de Regularidade do **FGTS**, desde que comprove o recolhimento ser centralizado.

11.1.6. Atestados de capacidade técnica ou, quando houver, de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com o número de CNPJ da matriz ou da filial da empresa licitante.

11.1.7. O proponente vencedor deverá manter a regularidade com a Seguridade Social – **CND**, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - CRF e com a Justiça do Trabalho – **CNDT** e com a Fazenda Federal, além do cumprimento das obrigações contratuais assumidas e da obrigação de manter, durante a contratação, todas as condições de habilitação exigidas no edital, sob pena de rescisão contratual.

11.1.8. Caberá ao **TJDFT** examinar a composição societária das empresas no sistema SICAF, a fim de se certificar se entre os sócios há servidores do próprio órgão contratante.

11.1.9. O proponente enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

11.1.10. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

11.1.11. Será inabilitado o proponente que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

11.1.12. Na hipótese de o proponente não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

11.1.13. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o proponente será habilitado.

11.2. Documentação relativa à **Habilitação Jurídica**:

11.2.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

11.2.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – **MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - **CCMEI**, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio eletrônico do [Governo Federal](#);

11.2.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - **EIRELI**: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

11.2.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

11.2.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

11.2.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.3. Documentação relativa à **Regularidade fiscal, social e trabalhista** serão aferidas mediante a verificação dos seguintes requisitos:

I - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (**CNPJ**) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (**CPF**), conforme o caso;

II - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (**PGFN**), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU)

por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

III - Prova de regularidade relativa à seguridade social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante os seguintes documentos:

a) Certidão Negativa de Débito (**CND**) do **INSS**;

b) Certificado de Regularidade do **FGTS** (**CRF**).

IV - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

V - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

VI - Prova de regularidade com a Fazenda Federal do domicílio ou sede do proponente, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

VII - Caso o proponente seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar essa condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

11.4. Documentação relativa à **Qualificação Econômico-Financeira**

11.4.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do proponente, em plena validade, caso a habilitação no SICAF, relacionada à qualificação econômico-financeira, esteja inválida ou inexistente.

11.4.2. Quando os índices de Liquidez Geral (**LG**), Solvência Geral (**SG**) e Liquidez Corrente (**LC**) constantes do **SICAF** for igual ou inferior a 1, o proponente deverá comprovar capital social mínimo ou o patrimônio líquido não inferior a 10% do valor estimado da contratação, o que poderá ser consultado no SICAF ou obtido por meio do contrato social, certidão simplificada emitida pela junta comercial ou balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

11.4.2.1. O atendimento desses índices econômicos deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo proponente.

11.4.2.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

11.4.2.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

11.5. Documentação relativa à **Qualificação Técnica**

11.5.1. Um ou mais atestados ou declarações de capacidade técnica, emitidos por entidades da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta, e/ou empresa privada, lavrado(s) e assinado(s) por servidor/funcionário competente do respectivo órgão ou empresa, que comprovem ter o proponente:

11.5.1.1. Para o **Grupo 1**:

I - 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.

II - 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.

III - 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).

IV - Prestação de serviços de implementação e/ou gerenciamento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Windows Server 2008/2012 ou superior.

V - 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.

VI - Prestação de serviços de configuração, manutenção e monitoramento de Storage;

VII - Prestação de serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços

Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS;

VIII - Prestação de serviços de administração, configuração e manutenção de solução de firewall;

IX - 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;

X - 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.

11.5.1.2. Para o **Grupo 2** :

I - 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;

II - Comprovação que já executou contrato(s) com os quantitativos de cargos a seguir:

a) **1 (um)** Supervisor Técnico em Audiovisual; e

b) **7 (sete)** Operadores de Mídia Audiovisual

11.5.1.3. Admitir-se-á, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados.

11.5.1.4. Caso o Licitante apresente mais de um atestado, a sobreposição, ou não, de seus períodos não será avaliada

11.5.1.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

11.5.1.6. O proponente quando solicitado pelo TJDF, disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

11.5.2. Declaração assinada pelo responsável técnico do proponente acerca do conhecimento pleno do local, das condições de realização do serviço e demais peculiaridades da contratação ou Termo de Vistoria emitido conforme item 3 do edital, obedecendo ao modelo do Anexo XVII deste Edital.

11.5.3. As Certidões apresentadas que não tiverem prazo de validade expresse, serão consideradas válidas pelo prazo de 60 (sessenta) dias corridos a partir da data de sua emissão.

12. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas com a contratação objeto da presente licitação correrão conforme detalhamento abaixo:

12.1.1. PTRES: 168480, Elemento/Natureza de Despesa: 33.90.40, Valor: R\$ 11.056.374,21.

12.1.2. PTRES: 203999, Elemento/Natureza de Despesa: 33.90.40, Valor: R\$ 237.824,83.

12.1.3. PTRES: 168480, Elemento/Natureza de Despesa: 33.90.39, Valor: R\$ 2.344.379,52

13. DA CONTRATAÇÃO

13.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado contrato ou emitido instrumento equivalente.

13.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos.

13.2.1. A divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP é condição indispensável para a eficácia do contrato e de seus aditamentos e ocorrerá no prazo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data de sua assinatura.

13.2.2. O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da nota de empenho ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

13.2.3. Ao adjudicatário cabe apresentar documento comprobatório de sua capacidade para representar a empresa (no caso de titular), informando o cargo que ocupa, ou por meio de procuração, na qual lhe são outorgados poderes para a assinatura do Termo, e apresentando as cópias da Cédula de Identidade e do CPF.

13.3. O contrato a ser firmado vigorará por 30 (trinta) meses, a partir da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.4. A eficácia do contrato ou do instrumento equivalente se dará a partir do primeiro dia útil após sua divulgação no PNCP.

13.5. Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15. DA ACEITAÇÃO E DO PAGAMENTO

15.1. Ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios fica reservado o direito de não efetivar o pagamento se, no ato da prestação do serviço, este não estiver em perfeitas condições e de acordo com as especificações estipuladas.

15.2. A **CONTRATADA** disponibilizará para o **CONTRATANTE**, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, a Nota Fiscal correspondente aos serviços executados.

15.3. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento definitivo e de acordo com o cronograma de execução físico-financeiro.

15.3.1. 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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, seguindo as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, conforme especificações constantes neste Edital e seus anexos.

15.3.2. 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.

15.3.3. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$FM = VMS - \text{Ajustes (NMSs)}$$

15.3.3.1. 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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**.

15.3.4. 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.

15.4. 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 pelo 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 instrumento.	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 subitem 15.3.
Dia D8	D4 + 90	Fim do Período de Adaptação Operacional (PAO) e aplicação total dos valores previstos de glosas contratuais.	TJDFT e CONTRATADA	0%
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 instrumento.	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 subitem 15.3.

15.4.1. 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.

15.4.2. O prazo de entrega dos produtos e execução dos serviços considera que os componentes do objeto licitado se agrupam em serviços de natureza contínua.

15.5. 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.

15.6. Quando do pagamento da nota fiscal/fatura, o **TJDFT** deverá verificar a regularidade da **CONTRATADA** com a Seguridade Social – **CND**, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – **CRF** e com a Fazenda Federal; consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (**CEIS**) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (**CNEP**); emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas, bem como verificar o cumprimento das obrigações contratuais assumidas, em especial a obrigação de manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação/qualificação exigidas para a contratação.

15.6.1. Caso seja constatada alguma irregularidade após a verificação especificada no subitem anterior, a **CONTRATADA** ficará sujeita à rescisão do contrato, além das penalidades já previstas em lei (arts. 92, inciso XVI; 137, inciso I; e 156, da Lei nº 14.133/21).

15.6.2. Na eventualidade de a vencedora decidir efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante da nota de empenho, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos.

15.7. Para fins de não retenção dos tributos federais, conforme disposto nos artigos 4º e 6º da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234/2012, as instituições e pessoas jurídicas elencadas nos incisos III, IV e XI do artigo 4º, deverão apresentar ao órgão, **no ato da assinatura do contrato**, declaração, na forma dos anexos II, III, IV à instrução, conforme o caso, assinada pelo seu representante legal.

15.8. O **TJDFT** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste edital.

15.9. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira devida pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento do

fornecimento, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

Em que:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

TX = Percentual da taxa anual = 6%

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \qquad I = \frac{(6/100)}{365} \qquad I = 0,00016438$$

15.10. O **TJDFT**, no uso de suas atribuições, fará as seguintes retenções, conforme o caso, sobre o(s) pagamento(s) realizado(s):

I - Relativas aos Tributos e às Contribuições Federais, com base na Instrução Normativa **SRF** nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, publicada no Diário Oficial da União - **DOU** de 12/01/2012 (Anexo I) e alterações, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996 e alterações;

II - Relacionadas à Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), calculadas as retenções sobre a remuneração decorrente da prestação de serviços, mediante cessão de mão-de-obra ou empreitada, de acordo com o disposto na Instrução Normativa nº 2110, de 17 de outubro de 2022, publicada no **DOU** de 19/10/2022 e alterações conforme determina a Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações;

III - Referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – **ISSQN** - incidente sobre os pagamentos relativos à prestação de serviços, na forma da Lei complementar nº 116, de 31/07/2003 e alterações, c/c o Decreto **GDF** nº 25.508, de 19 de janeiro de 2005, decorrente do convênio firmado entre a União e o Distrito Federal, publicado no Diário Oficial da União de 21 de novembro de 2000.

15.11. 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**;

15.12. Para efeito de pagamento, a **CONTRATADA** deverá apresentar os documentos estabelecidos no Edital.

16. DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO

16.1. Na hipótese de a **CONTRATADA** receber valores indevidos, o indébito será apurado em moeda corrente na data do recebimento do valor indevido e atualizado pelo índice **IGP/M**, calculado pela Fundação Getúlio Vargas - **FGV**, "pro rata temporis", desde a data da apuração até o efetivo recolhimento.

16.2. A quantia recebida indevidamente será descontada dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** notificá-la do desconto e apresentar a correspondente memória de cálculo.

16.2.1. Previamente aos referidos descontos, permitir-se-á à **CONTRATADA** manifestar sobre o pagamento superior apurado pelo **TJDFT**.

16.3. Na hipótese de inexistirem pagamentos a serem efetuados, o **TJDFT** deverá notificar a **CONTRATADA** para que recolha, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da data do recebimento do comunicado, a quantia paga indevidamente, por meio da Guia de Recolhimento da União – **GRU**, a ser preenchida e impressa no site do Tesouro Nacional (www.tesouro.fazenda.gov.br), com os seguintes campos:

16.3.1. Unidade Favorecida.

16.3.2. Código 100001.

16.3.3. Gestão 00001.

16.3.4. Recolhimento.

16.3.5. Código 98815-4.

16.3.6. Contribuinte.

16.3.7. **CPF/CNPJ**.

16.3.8. Nome.

16.3.9. Valor do Documento.

16.4. Efetuado o recolhimento de que trata o subitem 16.3, a **CONTRATADA** encaminhará ao **CONTRATANTE** o respectivo comprovante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

16.5. Caso o índice estabelecido no subitem 16.1 não possa mais servir aos fins a que se propõe, ficam, desde já, acertadas as partes em avençar outro para substituí-lo.

17. DO AUMENTO E DA SUPRESSÃO

17.1. No interesse do **TJDFT**, o objeto deste ato convocatório poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18. DO REAJUSTE

18.1. O reajuste de preços obedecerá ao disposto nas Leis nº 8.383/91, 9.069/95 e 10.192/01, utilizando-se como índice o Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, calculado pelo IPEA.

18.1.1. A periodicidade para o cálculo do reajuste é anual e terá como data-base o orçamento estimado, cuja data é 26/6/2026 (conforme Despacho NUPEC 5251400).

18.1.2. 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.

18.1.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

18.1.4. O preço ajustado já leva em conta todas e quaisquer 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.

18.1.5. O reajuste será concedido de ofício pelo **CONTRATANTE**, admitindo-se renúncia expressa por parte da **CONTRATADA**.

18.1.5.1. O **CONTRATANTE** providenciará a prévia oitiva da **CONTRATADA** quanto ao interesse, ou não, no reajustamento.

18.1.6. Poderão ser aplicados índices negativos no período em que houver deflação.

18.2. 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.

19. DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

19.1. A **CONTRATADA** tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, procedendo-se à sua atualização a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente Instrumento.

19.1.1. A **CONTRATADA** assumirá os riscos relativos à possível variação cambial, para mais ou para menos, e adotará medidas que entender adequadas para proteção contra qualquer impacto econômico-financeiro decorrente de valorização/desvalorização do Real, não devendo ser motivo para apresentação de pedido de reequilíbrio contratual.

19.2. A **CONTRATADA**, quando for o caso, deverá formular ao **TJDFT** requerimento para o equilíbrio do Contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

19.2.1. A comprovação será feita por meio de documentos, tais como lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transportes de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de reequilíbrio do Contrato.

19.2.2. Junto com o requerimento, a **CONTRATADA** deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido de reequilíbrio do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.

19.2.3. O **TJDFT**, no prazo de 10 (dez) dias úteis apresentará resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro.

19.2.4. O **TJDFT**, reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à atualização do contrato.

19.3. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

19.4. Independentemente de solicitação, o **TJDFT** poderá convocar a **CONTRATADA** para acertar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado.

19.5. As alterações decorrentes do reequilíbrio do Contrato serão publicadas no **Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP**.

19.6. O **TJDFT**, após expirado o contrato, efetivará o pagamento de verbas retroativas, solicitadas pela **CONTRATADA** durante a vigência contratual, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida, tomando-se por base a data do fato gerador que ensejou o direito ao reequilíbrio ou repactuação dos preços.

20. DA GARANTIA CONTRATUAL

20.1. Será exigido que a licitante vencedora apresente ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 96 e seguintes da Lei 14.133/2021, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, em até **1 (um) mês**, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, mediante uma das seguintes modalidades:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

a.1) No caso de prestação da garantia na modalidade de caução em dinheiro, a empresa vencedora do certame deverá efetuar depósito na Caixa Econômica Federal e apresentar o comprovante ao **TJDFT**.

b) seguro-garantia;

b.1) No caso de prestação da garantia na modalidade seguro-garantia, a apólice deverá conter, nas condições especiais, cobertura de multas impostas à empresa vencedora.

c) fiança-bancária

c.1) A garantia apresentada na modalidade fiança bancária só será aceita pela Administração se o banco expressamente renunciar ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil.

c.2) A fiança-bancária deverá ser emitida por instituição financeira cujo funcionamento esteja devidamente autorizado pelo Banco Central do Brasil (Resolução **BC** 4.122, de 2/08/2012).

d) título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

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

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução contratual;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**; e

d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.

20.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 20.2, observada a legislação que rege a matéria.

20.4. O **CONTRATANTE** não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

20.4.1. caso fortuito ou força maior;

20.4.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

20.4.3. descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

20.4.4. prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

- 20.5. Caso qualquer uma das garantias acima não seja apresentada ao **CONTRATANTE** no prazo de até **1 (um) mês**, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, poderá ser convocado o licitante subsequente na ordem de classificação do certame, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em edital.
- 20.6. Nas modalidades de seguro garantia ou fiança bancária, a garantia contratual deverá **englobar a vigência do contrato mais 90 (noventa) dias** corridos, **após o seu término**.
- 20.7. Na modalidade de caução em dinheiro, o valor será atualizado monetariamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela instituição financeira em que for realizado o depósito. A liberação da quantia depositada ou do saldo remanescente ocorrerá 90 (noventa) dias corridos após o término da vigência do contrato.
- 20.8. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que a **CONTRATADA** não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 20.9. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 20.10. Nos contratos de execução continuada ou de fornecimento contínuo de bens e serviços, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as mesmas condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no subitem 20.11.
- 20.11. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a **CONTRATADA** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 20.12. Nos casos de prorrogação de vigência do prazo contratual, do prazo de execução, ou de aumento do valor do contrato, exigir-se-á da **CONTRATADA**, no momento da assinatura do Termo Aditivo correspondente, o endosso da garantia de que trata este item, que deverá ser apresentada no prazo de até **1 (um) mês**, contado do primeiro dia útil após a divulgação do Termo Aditivo no **PNCP**.
- 20.12.1. Caso o endosso não seja apresentado no prazo de até **1 (um) mês**, contado do primeiro dia útil após a divulgação no PNCP, será considerado atraso na entrega, mesmo que apólice tenha sido emitida dentro do prazo exigido no contrato.
- 20.12.2. A inobservância do prazo para a entrega do endosso poderá acarretar aplicação de multa, conforme disposto no item 21.6.8.
- 20.13. No caso de rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**, a garantia será executada para ressarcimento ao **TJDFT** dos valores das multas e indenizações a ela devidos, sujeitando-se ainda, a **CONTRATADA** a outras penalidades previstas na Lei 14.133/2021.
- 20.14. O **TJDFT** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 20.14.1. O emitente da garantia ofertada pela **CONTRATADA** deverá ser notificado pelo **TJDFT** quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 20.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 20.15. A garantia será considerada extinta:
- I- com a restituição da apólice, carta-fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- II- com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem 20.6, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 20.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.
- 20.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo **TJDFT** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.
- 20.18. A **CONTRATADA** autoriza o **TJDFT** a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Edital e no Contrato.

21. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Os licitantes e as contratadas que incidirem nas condutas definidas no [art. 155 da Lei nº 14.133/2021](#), no edital ou no contrato, descumprindo, total ou parcialmente, obrigações previamente estabelecidas, ficarão sujeitos às seguintes penalidades:

- I - Advertência;
- II - Multa;
- III - Impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos; e
- IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

21.1.1. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I - A natureza e a gravidade da infração cometida;
- II - As peculiaridades do caso concreto;
- III - As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV - Os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V - A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

21.2. Considera-se conduta irregular:

21.2.1. Retardar a execução do certame: ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento do certame, evidencie tentativa de indução em erro no julgamento, ou, ainda, que atrase a assinatura do contrato.

21.2.2. Não manter a proposta: ausência de seu envio, bem como recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou, ainda, pedido pelo licitante da desclassificação de sua proposta quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada em demonstração de vício ou falha na sua elaboração que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento, salvo se decorrentes de caso fortuito ou de força maior;

21.2.3. Falhar na execução contratual: inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumidas pela contratada;

21.2.4. Fraudar a execução contratual: prática de qualquer ato destinado a obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública;

21.2.5. Comportar-se de maneira inidônea: prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, como frustrar ou fraudar o caráter competitivo do procedimento licitatório, agir em conluio ou em desconformidade com a lei, induzir deliberadamente em erro no julgamento, prestar informações falsas ou apresentar documentação com informações inverídicas ou que contenha emenda ou rasura destinadas a prejudicar a veracidade de suas informações.

21.3. A sanção de advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

21.4. Ficará impedida de licitar e contratar com a União pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, o licitante ou a contratada que enquadrar-se nas condutas a seguir enumeradas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade e os parâmetros estabelecidos no subitem 21.1.1:

21.4.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

21.4.2. Dar causa à inexecução total do contrato;

21.4.3. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

21.4.4. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

21.4.5. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

21.4.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

21.5. A sanção de declaração de inidoneidade será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas a seguir descritas, bem como pelas infrações administrativas previstas nos subitens 21.4.1 a 21.4.6 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção nela referida, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade e os parâmetros estabelecidos no subitem 21.1.1:

- 21.5.1. Apresentar declaração ou documentação falsa para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 21.5.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 21.5.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 21.5.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 21.5.5. Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846/2013](#).
- 21.6. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de **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.
- 21.6.1. Após 45 (quarenta e cinco) dias corridos de atraso, a unidade gestora do contrato deverá notificar a CONTRATADA e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse da Administração em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la, sem prejuízo do disposto no § 2º do art. 20 da [Portaria GPR 75/2022](#).
- 21.6.2. O valor final apurado para a sanção da multa moratória não poderá ser inferior a **0,5%** (cinco décimos por cento) nem superior a **30%** (trinta por cento) do valor da parcela em atraso.
- 21.6.3. A aplicação de multa moratória será precedida do devido processo legal, observados os princípios do contraditório da ampla defesa, da razoabilidade e da proporcionalidade.
- 21.6.4. A aplicação de multa moratória não impedirá que a Administração a converta em multa compensatória e promova a extinção unilateral do contrato, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na [Portaria GPR 75/2022](#) e na Lei nº 14.133, de 2021.
- 21.6.5. O valor final apurado para a sanção de multa moratória, calculado na forma do contrato, observará o limite de 30% (trinta por cento) do valor da parcela em atraso.
- 21.6.6. Aplicam-se as disposições previstas no item 21.6 e seus subitens aos atrasos na prestação de garantia na vigência do contrato.
- 21.7. Considera-se atraso injustificado a não apresentação pela contratada de argumentos e documentos capazes de motivar o descumprimento do prazo estabelecido no contrato para a entrega ou a prestação do serviço.
- 21.8. A sanção de multa compensatória será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 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:
- I - 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;
 - II - de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;
 - III - de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato;
 - IV - de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado ou contratado, em caso de:
 - a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
 - b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;
 - c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;
 - d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
 - e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 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) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe 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) comportar continuamente em desconformidade à 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.

21.8.1. Nos contratos ainda não celebrados, o percentual de que trata o subitem 21.8 e seus incisos para cálculo da multa incidirá sobre o valor estimado da contratação.

21.8.2. O TJDFT exigirá o pagamento do valor fixado a título de multa compensatória independentemente da demonstração de prejuízos, nos termos do art. 416 do Código Civil.

21.8.3. A aplicação da multa compensatória não obsta a apuração e cobrança de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

21.9. Quanto à **especificação objetiva das condutas e dos percentuais de multa compensatória para eventuais infrações de inexecução parcial ou total por parte do particular**, conforme determinam os §§ 2º e 3º do artigo 23 da [Portaria GPR 75/2022](#), que estabelece os procedimentos para aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, vale o que se segue:

21.10. Fica dispensada a formalização em processo, registro contábil e cobrança administrativa dos débitos, quando a soma dos valores atribuídos à contratada, sem juros ou atualizações, for considerada irrisória, o que será verificado após a realização dos cálculos pertinentes pela **COAGEC**.

21.10.1. Será considerado irrisório valor igual ou inferior a R\$ 1.000,00 (mil reais).

21.11. Na aplicação da sanção de multa e em caso de rescisão contratual unilateral, será facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

21.12. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa.

21.13. A aplicação das sanções previstas neste edital ou no contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

21.14. Os prazos referentes às penalidades aplicadas às contratadas, para todos os efeitos, são contados a partir da data do registro realizado pela **COAGEC** no Portal Nacional de Contratações Públicas — **PNCP** ou sistema equivalente.

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

21.16. Os casos excepcionais serão decididos pela Presidência do TJDFT.

21.17. A CONTRATADA, ao ser notificada sobre a intenção do TJDFT de prorrogar a vigência contratual, deverá se manifestar no prazo de 30 (trinta) dias corridos, sob pena de aplicação de multa no percentual de 0,5% (cinco décimos percentuais) a incidir sobre o valor total do contrato, conforme art. 37 da [Portaria GPR 75/2022](#).

21.18. A aplicação das sanções previstas neste instrumento convocatório e no contrato rege-se pelas disposições da [Portaria GPR 75/2022](#).

22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL, DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E DOS RECURSOS

22.1. Em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a sessão deste Pregão Eletrônico, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório mediante petição a ser encaminhada exclusivamente pelo endereço eletrônico licitacoes@tjdft.jus.br.

22.1.1. As respostas às impugnações serão disponibilizadas no sistema eletrônico em até 3 (três) dias úteis, contados do seu recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

22.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório a resultar alteração que afete a formulação de propostas, será definida e publicada nova data para se realizar o certame, de modo a resguardar o prazo mínimo entre a publicação do novo regramento e a apresentação de propostas, notadamente quando o mudança repercutir na eventual apresentação de propostas ou participação no certame.

22.1.3. As respostas às impugnações possuem caráter vinculante a todos os participantes e à própria Administração.

22.1.4. Decairá do direito de impugnar os termos deste edital aquele que, tendo-o aceito sem objeção, venha a apontar, depois da abertura da sessão, falhas ou irregularidades que o viciariam, hipótese em que tal

comunicação não terá efeito de recurso.

22.2. Em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a sessão deste Pregão Eletrônico, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos sobre os termos deste ato convocatório mediante petição a ser encaminhada exclusivamente pelo endereço eletrônico licitacoes@tjdft.jus.br.

22.2.1. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão disponibilizadas no sistema eletrônico em até 3 (três) dias úteis, contados do seu recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

22.2.2. As respostas aos pedidos de esclarecimentos possuem caráter vinculante a todos os participantes e à própria Administração.

22.2.3. Decairá do direito de pedir esclarecimentos quanto aos termos deste edital aquele que, tendo-o aceito sem objeção, venha a apontar, depois da abertura da sessão, dúvidas que o viciariam, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

22.3. O envio dos e-mails de impugnação e/ou questionamentos deverão obedecer ao limite máximo de 8 MB (oito megabytes).

22.3.1. Os e-mails acima do limite estabelecido poderão não ser recebidos em virtude da capacidade do servidor. Dessa forma, a licitante poderá fracionar/fragmentar/dividir os arquivos.

22.4. Eventuais modificações no edital implicarão nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

22.5. Após a emissão, pelo Pregoeiro, do ato decisório final a implicar o encerramento do certame, admitir-se-á, nos termos da legislação vigente, o registro prévio da intenção de recorrer, de forma imediata, em campo específico, disponibilizado pelo Sistema Eletrônico, durante a Sessão Pública, pelo prazo de **10 (dez) minutos** para cada uma das fases.

22.6. A falta de manifestação imediata da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem anterior, importará na preclusão desse direito, ficando a Administração autorizada a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

22.6.1. Interposto o recurso, à recorrente será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para juntar os memoriais em campo próprio do sistema, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

22.6.2. A não apresentação das razões recursais no prazo do subitem anterior, resulta em não concretização do ato a permitir a continuidade da instrução processual, sem a necessidade de apreciação e julgamento do pleito recursal, dado que inexistente.

22.6.3. A apreciação do recurso dar-se-á em fase única.

22.6.4. O recurso interposto e admitido terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

22.6.5. Caberá ao Pregoeiro receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando ao Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, quando mantiver sua decisão, a qual será registrada em campo específico no âmbito do Sistema Eletrônico.

22.6.6. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

22.6.7. Após decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios adjudicará o objeto e homologará este procedimento de licitação e determinará a contratação.

22.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

23. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

23.1. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

23.1.1. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

23.1.2. O tratamento seja limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de

direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

23.1.3. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do CONTRATANTE, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção e gestão. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados no contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades;

23.1.3.1. Eventualmente, podem as partes convencionar que o CONTRATANTE será responsável por obter o consentimento dos titulares;

23.1.4. Os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas, especificações técnicas, devendo estar alinhados com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado.

23.1.5. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

23.1.5.1. No caso de haver transferência internacional de dados pessoais pela CONTRATADA, para atender ao acima, esta garante que:

I - A legislação do país para o qual os dados foram transferidos, asseguram o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;

II - Os dados transferidos serão tratados em ambiente da CONTRATADA;

III - O tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência, foi e continuará a ser feito de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável e que não viola as disposições pertinentes do Brasil;

IV - Sempre que necessário, orientará o CONTRATANTE durante o período de tratamento de dados pessoais, também em relação aos dados transferidos para país estrangeiro, para que ocorra em conformidade com a legislação sobre proteção de dados aplicável e com as cláusulas do contrato;

V - Oferecerá garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnicas e organizativas, e as especificará formalmente ao CONTRATANTE, não compartilhando dados que lhe sejam remetidos com terceiros;

VI - As medidas de segurança são adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito e que estas medidas asseguram um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;

VII - Zelar pelo cumprimento das medidas de segurança;

VIII - Tratará os dados pessoais apenas em nome do CONTRATANTE e em conformidade com as suas instruções e as cláusulas do contrato; no caso de não poder cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente ao CONTRATANTE, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;

IX - A legislação que lhe é aplicável não o impede de respeitar as instruções recebidas do CONTRATANTE e as obrigações do contrato e que, no caso de haver uma alteração nesta legislação que possa ter efeito adverso substancial nas garantias e obrigações conferidas pelas cláusulas do contrato, comunicará imediatamente essa alteração ao CONTRATANTE, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;

X - Notificará imediatamente o CONTRATANTE sobre: qualquer solicitação juridicamente vinculativa de divulgação de dados pessoais por uma autoridade fiscalizadora responsável pela aplicação da lei, a menos que seja proibido de outra forma, como uma proibição da lei penal de preservar a confidencialidade de uma investigação policial; qualquer acesso acidental ou não autorizado.

XI - Responderá rápida e adequadamente todas as solicitações de informação do CONTRATANTE, relacionadas ao tratamento dos dados pessoais objeto da transferência e que se

submeterá aos conselhos da autoridade fiscalizadora no que diz respeito ao processamento dos dados transferidos;

XII - A pedido do CONTRATANTE, apresentará as informações necessárias sobre o tratamento relacionado com os dados pessoais objeto da transferência ou as informações solicitadas pela Autoridade fiscalizadora.

23.1.5.2. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do CONTRATANTE.

23.1.5.3. O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio, implicará para a CONTRATADA e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

23.1.5.4. As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regula mentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

23.1.5.5. Uma parte deverá informar à outra, sempre que receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito de Dados Pessoais da outra Parte, abstendo-se de responder qualquer solicitação, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

23.1.5.6. O Encarregado da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado do CONTRATANTE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais de que tenha conhecimento ou suspeita, devendo a parte responsável, em até 10 (dez) dias corridos, tomar as medidas necessárias.

23.1.5.7. A critério do Encarregado de Dados do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

23.1.5.8. Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento e, em no máximo (30) dias corridos, sob instruções e na medida do determinado pelo CONTRATANTE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

23.1.5.9. Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

24. DA ÉTICA

24.1. As partes comprometem-se a observar os termos da [Resolução 6 de 19 de abril de 2022](#) que institui o Código de Ética e Conduta do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF, e da [Portaria GPR 243 de 11 de fevereiro de 2021](#) que estabelece a conduta ética, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, para magistrados, servidores e gestores de contrato no relacionamento com colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores.

25. DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO

25.1. As partes comprometem-se a observar os termos da [Resolução CNJ nº 351/2020](#), alterada pela [Resolução CNJ nº 518/2023](#), que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

26. DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO

26.1. A gestão da execução contratual compreende a fiscalização técnica, administrativa e setorial.

26.2. A fiscalização da execução contratual deve se valer dos atores relacionados, sob a coordenação do gestor do contrato, para garantir a efetiva prestação de serviço. Em regra, cabe ao gestor da unidade que apresentou a demanda, considerando a sua complexidade, avaliar a necessidade da presença de todos eles ou não.

26.3. Os substitutos atuarão nas ausências e nos impedimentos eventuais e regulamentares do titular.

26.4. O **gestor do contrato** será o servidor designado para:

- 26.4.1. Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;
- 26.4.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato ou dos terceiros contratados de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, bem como as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior as que ultrapassarem sua competência;
- 26.4.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para efeito de empenho de despesa e pagamento, devendo anotar no relatório de riscos eventuais problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e o pagamento da despesa;
- 26.4.4. Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à necessidade ou não de eventuais adequações ao contrato para que atenda à finalidade da Administração;
- 26.4.5. Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;
- 26.4.6. Constituir relatório final de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei nº 14.133/2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato, como forma de aprimoramento das atividades da Administração, podendo ser utilizado como insumo para a confecção de estudos técnicos preliminares, termo de referência e projeto básico de novas contratações;
- 26.4.7. Coordenar a elaboração do relatório de riscos e suas atualizações durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnicos, administrativos e setoriais;
- 26.4.8. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, administrativos ou setoriais no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atestação de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;
- 26.4.9. Diligenciar para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou unidade com competência para tal;
- 26.4.10. Coordenar a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

26.5. O **fiscal técnico do contrato** será o servidor designado para:

- 26.5.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, subsidiando-o com informações pertinentes às suas competências;
- 26.5.2. Anotar no histórico de gerenciamento do contrato as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando providências para regularização das faltas ou defeitos observados;
- 26.5.3. Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada na execução do contrato, determinando prazo para correção;
- 26.5.4. Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras;
- 26.5.5. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas;
- 26.5.6. Fiscalizar a execução do contrato, para que sejam cumpridas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentações exigidas para o pagamento, e, após a atestação, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação;
- 26.5.7. Comunicar ao gestor do contrato em tempo hábil o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à tempestiva renovação ou prorrogação;
- 26.5.8. Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, juntamente com o fiscal administrativo ou setorial de que trata o subitem 26.4.7;
- 26.5.9. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, para que elabore o documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado de que trata o subitem 26.4.8;
- 26.5.10. Contribuir para a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

26.6. O **fiscal administrativo do contrato** será servidor designado para:

- 26.6.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, realizando tarefas relacionadas ao controle

dos prazos do contrato, acompanhamento do empenho e pagamento, formalização de apostilamentos e termos aditivos, bem como acompanhamento de garantias e glosas;

26.6.2. Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, solicitando os documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

26.6.3. Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscal, trabalhista e previdenciária, observado o disposto no art. 36 da [Portaria GPR 1.305 de 21 de julho de 2020](#);

26.6.4. Atuar tempestivamente em eventual descumprimento de obrigações contratuais, informando o gestor do contrato para providências cabíveis quando ultrapassar a sua competência;

26.6.5. Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, juntamente com o fiscal técnico ou setorial de que trata o subitem 26.4.7;

26.6.6. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, para que elabore o documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado de que trata o subitem 26.4.8;

26.6.7. Contribuir para a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

26.7. O **Fiscal Setorial** será servidor designado para auxiliar o gestor de contrato na fiscalização da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos, quando necessário ou a critério da Administração, com o objetivo de avaliar, *in loco*, a execução do objeto nos moldes contratados, em razão de a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo setor;

26.8. Cabem ao fiscal setorial do contrato e, nos seus afastamentos e impedimentos legais, ao substituto, as atribuições de que tratam os subitens 26.5 e 26.6, no que couber.

27. DA SUBCONTRATAÇÃO

27.1. 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.

27.2. Será vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

28. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1. O Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, assegurada a prévia manifestação dos interessados, poderá revogar o presente certame, em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar essa conduta; anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado. Ou, ainda, adjudicá-lo e homologá-lo.

28.2. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligências para esclarecer ou complementar a instrução de assunto relacionado ao presente Pregão.

28.3. As decisões do Pregoeiro somente serão consideradas definitivas após homologadas pela autoridade competente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

28.4. O Pregoeiro fará consulta dos licitantes no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal - **CADIN**, conforme Art. 6º da [Lei nº 10.522/2002](#).

28.4.1. A existência de registro no CADIN constitui fator impeditivo para a contratação, nos termos do disposto no art. 6º-A da [Lei 10.522/2002](#).

28.5. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

28.6. Constituem anexos deste edital dele fazendo parte integrante:

- a) Anexo I – Termo de Referência;
- b) Anexo II – Modelo de Proposta de Preços;
- c) Anexo III – Planilha de Formação de Preços;
- d) Anexo IV – Descrição Completa da Solução;
- e) Anexo V – Catálogo de Serviços;

- f) Anexo VI – Dimensionamento das Necessidades;
- g) Anexo VII – Níveis Mínimos de Serviços (NMSs);
- h) Anexo VIII – Tecnologias Sustentadas pela SETI;
- i) Anexo IX – Localidades para Prestação dos Serviços;
- j) Anexo X – Equipe Mínima e Experiência Profissional;
- k) Anexo XI – Equipamentos por Localidade do TJDFT;
- l) Anexo XII – Processo de Cumprimento de Requisição;
- m) Anexo XIII – Processo de Gerenciamento de Conhecimento;
- n) Anexo XIV – Processo de Gerenciamento de Incidente;
- o) Anexo XV – Processo de Gerenciamento de Problema;
- p) Anexo XVI – Função de Central de Serviços;
- q) Anexo XVII – Modelo de Termo de Vistoria e Modelo de Declaração de Dispensa de Vistoria;
- r) Anexo XVIII – Modelo de Ordem de Serviço;
- s) Anexo XIX – Termo de Recebimento Provisório;
- t) Anexo XX – Termo de Recebimento Definitivo;
- u) Anexo XXI – Termo de Confidencialidade de Informações;
- v) Anexo XXII – Minuta de Contrato.

28.7. As normas que disciplinam esta modalidade de licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

28.8. O mero desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do proponente, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, sem prejuízo dos princípios basilares da Administração Pública.

28.9. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

28.10. Os casos omissos e erros formais serão resolvidos pelo Pregoeiro.

28.11. É vedado ao **CONTRATANTE**:

28.11.1. A contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento, conforme artigo 2º, inciso V, da Resolução nº 07/2005 do CNJ.

28.11.2. A contratação de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme artigo 2º, inciso VI, da Resolução nº 07/2005 do CNJ.

28.11.2.1. A vedação constante do subitem anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

28.11.3. A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo Tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório.

28.12. Conforme dispõe o artigo 3º da Resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005 do Conselho Nacional de Justiça, são vedadas ao **CONTRATANTE** a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal **CONTRATANTE**.

28.13. Será exigida da licitante vencedora Declaração que atenda às exigências dos artigos 1º, 2º e 3º da Resolução nº 07/2005, do Conselho Nacional de Justiça.

28.14. É vedada ao **CONTRATANTE** a contratação, a qualquer título, de empresa que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa ou empregado do órgão ou entidade demandante para prestar serviços,

inclusive de consultoria, assistência técnica ou assemelhados, conforme disposto no art. 18, inciso XI da Lei nº 15.080/2024.

28.15. De acordo com o art. 4º da Resolução nº 156, de 8 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça – **CNJ**, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam nas vedações dos arts. 1º e 2º da Resolução supracitada, a saber:

28.15.1. Pessoa que tenha sido condenada em decisão com trânsito em julgado ou proferida por órgão jurisdicional colegiado, nos seguintes casos:

- I - Atos de improbidade administrativa;
- II - Crimes;
 - a) contra a administração pública;
 - b) contra a incolumidade pública;
 - c) contra a fé pública;
 - d) hediondos;
 - e) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;
 - f) eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;
 - g) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

28.15.2. Na mesma vedação do subitem 28.15 incorre a pessoa que tenha:

- I - Praticado atos causadores de perda do cargo ou emprego público;
- II - Sido excluídos do exercício da profissão, por decisão sancionatória judicial ou administrativa do órgão profissional competente;
- III - 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.

28.16. Demais esclarecimentos, questionamentos, bem como as respectivas respostas poderão ser obtidos no endereço eletrônico licitacoes@tjdft.jus.br, ou pelo telefone (0**61) 3103-4990/4991/4992/4993.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, na forma das legislações aplicáveis à espécie, convida Vossa Senhoria a apresentar cotação para a prestação dos serviços abaixo especificados, mediante as condições estabelecidas:

Processo : 0020923/2025

Modalidade : PREGÃO ELETRÔNICO

Número : 2/2026

Abertura : 21/08/2026

Horário : 14 HORAS

Local : www.gov.br/compras

Interessado : NÚCLEO DE ESTUDOS TÉCNICOS E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NUETIC

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para 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, nos termos do edital e dos seus anexos.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

3. DO VALOR ESTIMADO TOTAL

3.1. R\$ 52.082.045,40 (cinquenta e dois milhões, oitenta e dois mil quarenta e cinco reais e quarenta centavos)(5250387).

4. DA DESCRIÇÃO TÉCNICA DETALHADA DO SERVIÇO - VALOR ESTIMADO E QUANTITATIVO

Grupo	Item	Especificação detalhada do serviço	CATSER	Quantidade	Unidade	Valor Unitário Máximo Aceito pelo TJDFT (MENSAL)	Valor Total Máximo Aceito pelo TJDFT (30 MESES)

1	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1.	26980	30	Serviço Mensal	R\$ 261.648,91	R\$ 7.849.467,30
	2	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2.	26980	30	Serviço Mensal	R\$ 240.009,86	R\$ 7.200.295,80
	3	Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE.	26980	30	Serviço Mensal	R\$ 92.204,62	R\$ 2.766.138,60
	4	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 226.191,06	R\$ 6.785.731,80
	5	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 310.031,31	R\$ 9.300.939,30
	6	Serviços de Segurança da Informação.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 29.361,09	R\$ 880.832,70
	7	Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 51.942,57	R\$ 1.558.277,10
	8	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 15.198,71	R\$ 455.961,30
	9	Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 18.990,41	R\$ 569.712,30
	10	Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 21.384,71	R\$ 641.541,30
	11	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 18.990,41	R\$ 569.712,30
	12	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados.	27014	30	Serviço Mensal	R\$ 114.446,46	R\$ 3.433.393,80
	13	Serviços de Transporte de Equipamentos TIC.	3263	30	Serviço Mensal	R\$ 12.469,80	R\$ 374.094,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO DO GRUPO 1							R\$ 42.386.097,60

Grupo	Item	Especificação detalhada do serviço	CATSER	Quantidade	Unidade	Valor Unitário Máximo Aceito pelo TJDF (MENSAL)	Valor Total Máximo Aceito pelo TJDF (30 MESES)
2	14	Serviços de Áudio e Vídeo.	3778	30	Serviço Mensal	R\$ 316.963,36	R\$ 9.508.900,80
	15	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.	3263	30	Serviço Mensal	R\$ 6.234,90	R\$ 187.047,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO DO GRUPO 2							R\$ 9.695.947,80

OBSERVAÇÕES:

- a) **AVISO DE DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:** Para efeito de lances e elaboração das propostas encaminhadas ao TJDF, as empresas participantes deverão considerar as descrições dos serviços e respectivas unidades de fornecimento constantes deste edital. As especificações e unidades de fornecimento oriundas do **CATSER** (Sistema de Compras do Governo Federal) deverão ser desconsideradas, pois divergem do edital ou estão incompletas.
- b) O fornecedor deverá apresentar, no momento da proposta de preços, orçamento detalhado, de modo a possibilitar a identificação do custos e possibilitar apurar eventual desequilíbrio econômico-financeiro no decorrer da execução contratual.
- c) O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de **R\$ 0,01 (um centavo)**, conforme subitem 7.5 do edital.
- d) O fornecedor deverá apresentar proposta de preços com os valores rateados sobre todos os itens formadores de preços, não podendo ultrapassar os valores consignados para cada item.
- e) Havendo mais de item ou grupo faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse. Entretanto, optando-se por participar de um grupo, deve o fornecedor enviar proposta para todos os itens que o

compõem.

5. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. 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 **ANEXO IX - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**, parte integrante deste instrumento contratual.

5.1.1. 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.

5.1.2. 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.

5.1.3. Mediante necessidade expressa do **CONTRATANTE**, os serviços poderão ser realizados em outras localidades.

5.2. Os períodos de prestação dos serviços estão definidos no **ANEXO IV - Descrição Completa da Solução** para os respectivos itens de serviços contemplados neste instrumento.

5.3. Tendo em vista que os serviços serão demandados exclusivamente sob demanda, por meio da emissão de Ordens de Serviço (OS), não há qualquer obrigação do **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.

5.4. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.4.1. Início da execução do objeto: a partir da abertura da primeira Ordem de Serviço (OS).

5.4.2. Em até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil seguinte à divulgação do contrato no PNCP, 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.

5.4.3. A **CONTRATADA** deverá apresentar o Preposto da empresa pelo representante legal da **CONTRATADA**.

5.4.4. 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.

5.4.5. O **CONTRATANTE** deverá receber o **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE - Anexo XXI** - 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**.

5.4.6. O **CONTRATANTE** deverá receber a documentação das comprovações relacionadas aos perfis profissionais que serão utilizados pela **CONTRATADA**, no prazo máximo de **120 dias corridos** após a assinatura da Ordem de Serviço (OS).

5.4.7. 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.

5.4.8. O **CONTRATANTE** deverá aprovar os **Planos de Inserção** e de **Execução** em até **5 (cinco) dias úteis** da apresentação dos mesmos pela **CONTRATADA**.

5.4.9. 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.

5.4.10. 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 CONTRATANTE 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 pelo 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 instrumento.	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 instrumento.	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

5.4.11. 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.

5.4.12. Na **reunião inicial** a CONTRATADA deverá:

5.4.12.1. Apresentar seu Preposto;

5.4.12.2. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;

5.4.12.3. 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 pelo CONTRATANTE;

5.4.12.4. Apresentar o **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (Anexo XXI)** devidamente assinado por seu representante legal;

5.4.12.5. 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 o 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.

5.4.12.6. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE, sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações.

5.4.12.7. Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma Ata que deverá ser assinada por todos os participantes.

5.4.13. Esclarece-se abaixo os documentos supracitados:

5.4.13.1. **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 instrumento:

I - **Descrição Geral do Plano:** detalhamento do escopo e das atividades a serem realizadas.

- II - **Recursos Necessários:** infraestrutura tecnológica, equipe (profissionais), ferramentas e sistemas a serem empregados.
- III - **Cronograma de Inserção:** marcos e prazos para transição e implantação inicial.
- IV - **Gestão da Transição:** estratégias para garantir a continuidade do serviço e mitigação de riscos.
- V - **Plano de Capacitação:** repasse de conhecimento para a equipe contratada;
- VI - **Matriz de Responsabilidades:** definição das responsabilidades entre CONTRATADA e CONTRATANTE durante a inserção da CONTRATADA;
- VII - **Relatórios e Indicadores:** indicadores de sucesso para a fase de inserção e relatórios a serem apresentados, a serem validados pelo CONTRATANTE.

5.4.13.2. **Plano de Execução:** documento elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo 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 TJDF. Conterá, minimamente, as seguintes informações, condizentes com os requisitos dos serviços descritos neste instrumento:

- I - **Descrição Geral das Atividades:** detalhamento das atividades gerenciais, operacionais e de suporte a serem realizadas.
- II - **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs):** A aferição dos NMS's previstos contratualmente.
- III - **Gestão de Incidentes e Problemas** (*quando aplicável*): procedimentos e fluxos para tratamento de incidentes e resolução de problemas.
- IV - **Gestão de Mudanças** (*quando aplicável*): procedimentos para controle de alterações na infraestrutura e nos serviços.
- V - **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.
- VI - **Monitoramento e Relatórios** (*quando aplicável*): ferramentas de monitoramento, periodicidade dos relatórios e formato.
- VII - **Gestão de Configurações e Ativos** (*quando aplicável*): controle e atualização de inventários de hardware, software e licenças.
- VIII - **Políticas de Segurança Operacional:** procedimentos de segurança no dia a dia da operação.
- IX - **Plano de Continuidade e Recuperação:** medidas para continuidade dos serviços e recuperação em caso de falhas.
- X - **Matriz de Responsabilidades:** papéis e responsabilidades durante a execução do contrato.
- XI - **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.

5.4.14. Da primeira Ordem de Serviço (O.S.):

5.4.14.1. 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.

5.4.14.2. A prestação dos serviços ficará condicionada à solicitação formal do 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 de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

5.4.14.3. Para fins de planejamento, seguem as previsões de abertura das respectivas primeiras Ordens de Serviço (OSs) contemplará:

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO
	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1.

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.

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO
2	1	Serviços de Áudio e Vídeo.
	2	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.

5.4.14.4. 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.

5.4.14.4.1. 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.

5.5. Do Registro e Acompanhamento dos Serviços

5.5.1. 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.

5.5.2. 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.

5.5.3. 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 do 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.

5.5.4. As atividades (ofertas) são agrupadas por Catálogos Técnicos (**Anexo V**) que compõem padrões e procedimentos a serem seguidos para a realização dos serviços.

5.5.5. Os catálogos técnicos serão consideradas como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

5.5.6. 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.

5.5.7. 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.

5.5.8. 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.

5.5.9. Os novos catálogos técnicos e a desativação dos existentes farão parte do contrato e serão homologados pelas equipes trimestralmente.

5.5.10. Para execução de novos catálogos técnicos em que for necessária a readequação 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 adaptação do seu quadro técnico.

5.5.11. 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 **Anexo XVIII**.

5.5.12. As aberturas das Ordens de Serviço deverão constar no processo administrativo da contratação para acompanhamento, recebimento provisório e definitivo.

5.5.13. 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.

5.5.13.1. Quando as atividades (ofertas) necessitarem de aprovação para execução, devem ser encaminhadas aos fiscais antes de atender.

5.5.13.2. 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.

5.5.13.3. 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.

5.5.13.4. 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.

5.6. Materiais a serem disponibilizados

5.6.1. Para o **GRUPO 1**:

5.6.1.1. 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 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.

5.6.1.2. 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 o CONTRATANTE.

5.6.1.3. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA o acesso às ferramentas de trabalho, de colaboração e produtividade utilizadas em seu ambiente, conforme necessidades do CONTRATANTE.

5.6.1.4. 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 pelo CONTRATANTE.

5.6.1.5. Das Ferramentas de Trabalho

5.6.1.5.1. 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.

5.6.1.5.2. 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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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 Microfibr.
18	Solda e Estanho para solda 60x40 de 0,8mm, rolo 250g.
19	Pasta Térmica mínimo 8 W/m-K.

5.6.1.6.2. 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.

5.6.1.6.2.1.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 VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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 ReferênciaFluke MT-8200-60-KIT).

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).

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).

5.6.2. Para o **GRUPO 2**:

5.6.2.1. 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.

5.6.2.2. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA o acesso às ferramentas de trabalho, de colaboração e produtividade utilizadas em seu ambiente, conforme necessidades da CONTRATANTE.

5.6.2.3. 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.

5.6.2.4. Das Ferramentas de Trabalho

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

5.6.2.5.2. 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 VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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 Microfibras.
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

6. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DO OBJETO

6.1. 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.

6.2. A unidade responsável pelo recebimento definitivo do objeto será o NUAkti, situado no FÓRUM DESEMBARGADOR MILTON SEBASTIÃO BARBOSA, PRAÇA MUNICIPAL - LOTE 1, BLOCO A, 6º ANDAR, ALA B, BRASÍLIA - DF - CEP: 70094-900. Email: nuakti@tjdft.jus.br no horário das 12 às 19 horas.

6.3. O recebimento provisório, por solicitação, será realizado pelos fiscais do Contrato, diante da apresentação de relatório das atividades executadas.

6.3.1. 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.

6.4. 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), além de demais cláusulas do Edital aplicáveis.

6.4.1. Será realizado pelos fiscais e pelo gestor contratual, de acordo com os prazos estabelecidos no Cronograma de Execução Físico Financeira.

6.5. 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 TJDFt, 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.

6.6. Os representantes do TJDFt deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

6.7. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste instrumento.

6.8. 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.

6.9. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os níveis de serviços e indicadores de desempenho para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

- 6.10. 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.
- 6.11. 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.
- 6.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 6.13. 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.
- 6.14. 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.
- 6.15. 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.
- 6.16. 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.
- 6.17. 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.
- 6.18. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no instrumento.
- 6.19. Para esta verificação, os Fiscais Técnicos serão apoiados por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do TJDFT.
- 6.20. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste edital, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe qualificada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.
- 6.21. 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.
- 6.22. 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.
- 6.22.1. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados aos Fiscais Técnicos, que serão os responsáveis pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório.
- 6.22.2. 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.
- 6.22.3. 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.
- 6.22.4. 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.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Requisitos de Capacitação

- 7.1.1. 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.

7.1.2. O 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 do 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.

7.1.3. Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários de TIC do TJDFT, 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.

7.1.4. 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 da 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.

7.2. Requisitos Legais

7.2.1. [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.

7.2.2. [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.

7.2.3. [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.

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

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

7.2.6. [Portaria GPR 1583 de 08/08/2024 - TJDFT](#): 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.

7.2.7. [Regimento Interno Administrativo do TJDFT](#).

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

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

7.2.10. [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 - SISP do Poder Executivo Federal.

7.2.11. [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.

7.2.12. [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.

7.2.13. [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.

7.3. Requisitos de Manutenção

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

7.3.1.1. 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 TJDFT, 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 do 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.

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

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

7.3.1.4. Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas relacionadas aos serviços, equipamentos e softwares da Infraestrutura de TI do TJDFT (e não ao desenvolvimento de software), serão observados os Níveis Mínimos de Serviços (NMSs), conforme o disposto no **Anexo VII**.

7.4. Requisitos Temporais

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

7.4.2. 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.

7.4.3. 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.

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

7.4.5. A CONTRATADA deverá cumprir todos os prazos descritos neste instrumento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)**, conforme o disposto no **Anexo VII**.

7.4.6. A CONTRATADA deverá cumprir os eventos descritos na tabela do item 5.4.10 deste anexo, respeitando os prazos máximos estabelecidos.

7.4.7. 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.

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

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

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

7.4.11. 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.

7.4.12. A CONTRATADA terá **90 (noventa) dias** corridos para o **Período da Adaptação Operacional**.

7.4.13. 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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**.

7.5. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

7.5.2. 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 do CONTRATANTE.

7.5.3. A CONTRATADA deverá comunicar ao 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 do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

7.5.4. 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.

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

7.5.6. 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.

7.5.7. 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.

7.5.8. 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.

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

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

7.5.11. 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.

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

7.5.13. 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.

7.5.14. 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.

7.5.15. 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.

7.5.16. 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.

7.5.17. 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.

7.5.18. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará o **Anexo XXI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

7.5.18.1. 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.

7.5.19. 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 **item 23 do Edital**.

7.5.20. 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 os artigos 7º, inciso III e o 26, inciso IV.

7.6. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

7.6.1. 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, disciplina e zelo com o patrimônio público.

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

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

7.6.4. 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:

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

7.6.4.2. 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;

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

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

7.6.4.5. Aplicar-se-ão os critérios de sustentabilidade ambiental definidos no item 16 deste anexo.

7.7. **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

7.7.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do CONTRATANTE, disponibilizadas no **Anexo VIII - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI**.

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

7.7.3. Para a prestação de serviços, a empresa CONTRATADA deverá operar solução **ServiceManager Automation X da Microfocus**, já em operação no ambiente de TIC do TJDFT, 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 pelo 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:

7.7.3.1. Gerenciamento de Configuração do Serviço;

7.7.3.2. [Gerenciamento de Mudanças](#);

7.7.3.3. Gerenciamento do Conhecimento;

7.7.3.4. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

7.7.3.5. Gerenciamento de Requisição de Serviços;

7.7.3.6. Gerenciamento de Incidentes;

7.7.3.7. Gerenciamento de Problemas.

7.7.4. Registra-se que além dos processos de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no TJDFT anexados ao presente instrumento, a CONTRATADA deverá observar rigorosamente os fluxos e processos disponibilizados no endereço eletrônico [Gerenciamento de Serviços de TIC do TJDFT](#), 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.

7.8. **Requisitos de Implantação**

7.8.1. 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.

7.8.2. 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).

7.8.3. 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”.

7.8.4. 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.

7.8.5. 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 instrumento, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

7.8.6. 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).

7.8.7. 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.

7.8.8. 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.

7.8.9. 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.

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

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

7.8.10.2. Análise das ferramentas em uso no CONTRATANTE;

7.8.10.3. 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 pelo CONTRATANTE.

7.9. Requisitos de Garantia

7.9.1. 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 **Anexo VII**, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

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

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

7.9.4. 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.

7.9.5. Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o 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 pelo CONTRATANTE.

7.9.6. 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.

7.9.7. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados ao 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.

7.10. **Requisitos de Experiência Profissional:** conforme detalhamento no item 12.3 deste anexo.

7.11. **Requisitos de Formação da Equipe**

7.11.1. A composição da equipe e a definição dos perfis profissionais foram estabelecidas com base no **Anexo VI- DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES** e foram dispostas no **Anexo X - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** 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 **Anexo VII**.

7.12. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

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

7.12.2. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o 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.

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

7.12.4. 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 do 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.

7.12.5. 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.

7.12.6. 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.

7.12.7. 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.

7.12.8. As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela CONTRATADA encontram-se expressas no **Anexo IV - Descrição Completa da Solução**, bem como no no **Anexo V - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.

7.12.9. 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 no **Anexo X - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

7.12.10. Sempre que o 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 o CONTRATANTE.

7.12.11. A CONTRATADA deve fornecer meios para o 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.

7.12.12. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos ao CONTRATANTE.

7.13. **Requisitos de Sustentabilidade:** atender os requisitos especificados no item 16.2 deste anexo.

7.14. **Outros Requisitos Aplicáveis**

7.14.1. **Informações relevantes para a apresentação da proposta**

7.14.2. A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o **Anexo II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS** e com o **Anexo III - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS** do Edital. 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 no Edital e anexos, 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.

7.14.3. 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 edital.

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

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

7.14.6. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá ao 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 do contratante a respeito da desclassificação da proposta.

7.14.7. 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.

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

7.14.8.1. Para o **GRUPO 1**:

7.14.8.1.1. 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 n.º 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

7.14.8.1.2. 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 n.º 6.040, de 11 de agosto de 2025](#): 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](#):

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

7.14.8.1.3. 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

7.14.9. Para o **GRUPO 2**:

7.14.9.1. 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

8. OS PRINCIPAIS ATORES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

8.1. Na execução do contrato, alguns papéis e responsabilidades deverão ser observados, seguindo o Regimento Interno Administrativo (RIA) do TJDF e as normas de contratações.

8.2. 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.

8.3. O órgão manterá os papéis de:

8.3.1. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

8.3.2. **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.

8.3.3. **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.

8.3.4. **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.

8.3.5. **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.

8.4. A CONTRATADA manterá os papéis de:

8.4.1. **Representante da CONTRATADA:** Responsável legal da CONTRATADA para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto; e

8.4.2. **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.

8.4.3. **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 instrumento.

9. **DEFINIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

9.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

9.1.1. Aferição, pela equipe do TJDFT, dos índices previstos neste instrumento, conforme o disposto no **Anexo VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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.

9.1.2. 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.

9.1.3. 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 ao CONTRATANTE.

9.1.4. 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:

- 9.1.4.1. Plano mensal de execução de atividades continuadas (**GRUPO 1 e GRUPO 2**);
- 9.1.4.2. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho (**GRUPO 1 e GRUPO 2**);
- 9.1.4.3. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC (**GRUPO 1**);
- 9.1.4.4. Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TIC (**GRUPO 1**);
- 9.1.4.5. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal (**GRUPO 1 e GRUPO 2**).

9.1.5. 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 edital 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.

9.1.6. A seu critério, o 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 do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

9.1.7. 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.

10. DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados cumpram estritamente a obrigação por ela assumida.

11. DA CONFIDENCIALIDADE

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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.

11.5. A CONTRATADA, após o primeiro dia útil após a divulgação do contrato no PNCP, por meio de seu

representante, assinará o **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (Anexo XXI)** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

11.6. 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 **Tratamento de dados pessoais (item 23 do Edital)**.

11.6.1. 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.

11.7. 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:

11.7.1. Política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e configurações de hardware e software decorrentes;

11.7.2. Processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos e atendimento aos itens de segurança.

11.8. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, políticas e normas adotados pelo TJDF.

11.9. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação permanente, bem como os que estiverem definidos em normatizações internas do TJDF.

12. RELACIONAMENTO ENTRE OS CONTRATANTES

12.1. Instrumentos de comunicação entre as partes

12.1.1. 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 TJDF, 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.

12.1.2. São instrumentos formais de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

12.1.2.1. Modelo de Ordem de Serviço (OS) - Anexo XVIII;

12.1.2.2. Termo de Recebimento Provisório - Anexo XIX;

12.1.2.3. Termo de Recebimento Definitivo - Anexo XX ;

12.1.2.4. Ofício;

12.1.2.5. Ata de Reunião;

12.1.2.6. Carta;

12.1.2.7. E-mail institucional/corporativo;

12.1.2.8. Documento de Procedimentos para abertura de chamado em garantia;

12.1.2.9. Abertura de chamado para atendimento de garantia;

12.1.2.10. Relatórios diversos;

12.1.2.11. Termo de Encerramento do Contrato.

12.1.3. A comunicação entre o 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.

12.1.4. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade imediata para comunicação no horário comercial do TJDF (de 12 a 19 horas, em dias úteis) para todos os serviços contratados.

12.2. Forma de atendimento do suporte técnico

12.2.1. Os serviços técnicos especializados a serem prestados pela CONTRATADA não se limitam aos serviços técnicos especializados descritos no **Anexo V - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT).

12.2.2. A CONTRATADA deverá garantir, também, a prestação integral dos serviços dispostos no **Anexo IV - Descrição Completa da Solução**, observando as especificações, requisitos técnicos e condições estabelecidas neste instrumento, sempre em conformidade com o disposto no **Anexo VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)** e demais obrigações contratuais.

12.3. Qualificação técnica ou formação exigida para os profissionais envolvidos na execução

12.3.1. 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.

12.3.2. 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 **Anexo X - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

12.3.3. Para todos os Perfis:

12.3.3.1. 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.

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

12.3.3.3. Formas de comprovação do tempo de serviço:

I - 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.

II - 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.

III - Documentos comprobatórios de conclusão das certificações ou, conclusão dos cursos ou as certificações conforme a tabela disposta no **Anexo X - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

12.4. Forma de Transferência de Conhecimento

12.4.1. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

12.4.2. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

12.4.3. 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:

12.4.3.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

12.4.3.2. A metodologia de trabalho;

12.4.3.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

12.4.3.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados;

12.4.3.5. Os processos, cronogramas e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC (GRUPO 1) ou a operação dos Serviços de Áudio e Vídeo (GRUPO 2).

12.4.4. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do **PTC**, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE, considerando, preferencialmente, o uso de ferramentas como o Microsoft Teams, que permitam a gravação.

12.4.5. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas, workshops, hands-on com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

12.4.6. 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 do CONTRATANTE.

12.4.7. 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.

12.4.8. O **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC)**, com todas as informações solicitadas deverá ter periodicidade semestral, sendo entregue para validação pelo CONTRATANTE.

12.5. Ações para Transição e Encerramento Contratual

12.5.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o 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 o CONTRATANTE ou a seu designado.

12.5.2. 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).

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

12.5.4. O **Plano de Transição** deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

12.5.5. 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.

12.5.6. A CONTRATADA deverá identificar uma lista de "componentes de transição" (exemplos: ativos, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

12.5.7. O **Plano de Transição**, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

12.5.8. 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).

12.5.9. O **Plano de Transição** e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

12.5.10. É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar à CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no **Plano de Transição**.

12.5.11. O fato da CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

12.5.12. A elaboração e a execução do **Plano de Transição Final** ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pelo CONTRATANTE.

12.5.13. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste instrumento.

12.5.14. No de **Plano Final de Transição**, deverá estar previsto:

12.5.14.1. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software.

12.5.14.2. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

12.5.14.3. 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.

12.5.14.4. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Indicar formalmente preposto, em até cinco dias úteis, contado a partir do primeiro dia útil seguinte à divulgação do contrato no PNCP, apto a representá-la junto ao contratante, que deverá responder pela fiel

execução do contrato.

13.2. Executar os serviços dispostos no Anexo V - Catálogo de Serviços, com a disponibilização de pessoal necessário ao seu perfeito cumprimento, além de executar os serviços, na qualidade e quantidade necessárias ao atendimento do objeto.

13.3. Executar os serviços demandados provendo os recursos operacionais necessários para assegurar o atendimento integral dos requisitos de negócio estabelecidos neste instrumento para a execução dos **Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo para o TJDFT**, conforme o disposto no **Anexo X** - Equipe Mínima e Experiência Profissional.

13.3.1. 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 instrumento.

13.4. 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 Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços.

13.5. Executar os serviços objeto do presente contrato que 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 Anexo IX- Localidades para Prestação dos Serviços.

13.5.1. Assegurar a execução regular das atividades, observadas as condições pactuadas no contrato, a prestação dos serviços, de forma excepcional, em outras localidades distintas daquelas previstas, mediante necessidade devidamente expressa pelo CONTRATANTE.

13.5.2. 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 IX ou, excepcionalmente, em outras localidades determinadas pelo contratante, não cabendo ao contratante quaisquer ônus adicionais a esse título.

13.6. 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 o CONTRATANTE.

13.6.1. 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.

13.7. 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 do 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.

13.8. Disponibilizar cadastro atualizado de seus colaboradores, garantindo que as informações estejam corretas e completas para viabilizar o acesso às dependências do CONTRATANTE.

13.9. Planejar, em conjunto com a unidade demandante e os fiscais do contrato, a escala de trabalho dos colaboradores, considerando o horário de funcionamento do 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.

13.9.1. 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.

13.10. Substituir definitivamente, no prazo máximo de 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 do cargo, 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.

13.10.1. 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.

13.11. 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.

13.12. 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.

13.13. Apresentar a garantia contratual prevista no art. 96 da Lei 14.1333.

13.14. 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.

13.15. 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.

13.16. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

13.17. 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.

13.18. Realizar ampla divulgação do Código de Ética do **CONTRATANTE** para seus colaboradores e apresentar Termo de Ciência.

13.19. Relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

13.20. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

13.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

13.22. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de gestão do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

13.23. 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.

13.24. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento do objeto durante a execução do contrato.

13.25. 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.

13.26. Disponibilizar, após emissão da ordem de serviço, equipe e cronograma para implantar os serviços.

13.27. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do **CONTRATANTE**, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas.

13.28. Não veicular ou comercializar os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização do **CONTRATANTE**.

13.29. Para o GRUPO 1, a **CONTRATADA** deverá seguir os processos Information Technology Infrastructure Library - ITIL do **CONTRATANTE**.

13.30. 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).

13.31. 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.

13.31.1. 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.

13.31.2. 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**.

13.31.3. 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**.

13.32. 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.

13.33. Fornecer, quando previsto, todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades.

13.34. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **CONTRATANTE**.

13.35. Garantir a segurança das informações do TJDF 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.

13.36. A **CONTRATADA**, após o primeiro dia útil após a divulgação do contrato no PNCP, por meio de seu representante, assinará o **Anexo XXI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

13.36.1. 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**.

13.36.2. 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 **item 23 do Edital - Tratamento de dados pessoais**.

13.37. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

13.38. 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 TJDF.

13.39. Responder pelos danos causados diretamente ao **TJDF** ou a terceiros em razão da execução do serviço.

13.39.1. Essa responsabilidade não excluirá nem reduzirá a fiscalização ou o acompanhamento pelo **TJDF**.

13.40. Comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, sempre que solicitado pelo **TJDF**, sob pena de extinção do contrato.

13.41. Manter atualizados e-mail e telefones constantes da proposta, a fim de viabilizar as comunicações/notificações realizadas durante a execução do contrato.

13.42. Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório.

13.43. Respeitar o Código de Ética e Integridade do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios em observância à [Portaria GPR 243 de 11 de fevereiro de 2021](#).

13.44. 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;

13.45. A partir da solicitação formal do **TJDFT**, apresentar todas as certidões e declarações relacionadas no artigo 5º da [Resolução nº 156/2012](#), do CNJ, relacionadas aos empregados com funções de chefia disponibilizados para o **TJDFT**.

13.45.1. Em caso de mudança de titular de cargo de chefia exercido por empregado da **empresa vencedora** e que esteja à disposição do **TJDFT**, deverá apresentar, a partir da solicitação formal do **TJDFT**, os mesmos documentos delineados no subitem anterior, relativas ao novo ocupante do cargo.

14. **DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

14.1. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto desta contratação e assegurar-se da boa prestação dos serviços, avaliando regularmente o seu bom desempenho.

14.2. Designar servidores especialmente para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, podendo contratar terceiros para auxiliarem o trabalho dos fiscais nomeados.

14.3. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às dependências de suas edificações para a prestação dos serviços referentes ao objeto contratado.

14.4. 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 contratada, bem como fornecendo os dados necessários para a realização de instalação e configuração da solução contratada.

14.5. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das obrigações assumidas pela contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que não deverão ser interrompidos, ressalvados os casos de força maior, comunicados, justificados e aceitos pelo CONTRATANTE.

14.6. Documentar as ocorrências durante a execução do contrato.

14.7. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço.

14.8. Notificar a CONTRATADA, 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.

14.9. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da contratada 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.

14.10. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela contratada, exigindo sua regularização.

14.11. 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.

14.12. Efetuar o pagamento, no prazo e nas condições indicadas nos documentos contratuais, que estiverem de acordo com as especificações, e comunicar à contratada quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os repasses financeiros.

14.13. Solicitar, sempre que necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão da nota fiscal/fatura.

14.14. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, registrar detalhadamente as irregularidades detectadas e aplicar à contratada as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

14.15. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal fornecida pela CONTRATADA.

14.16. 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.

14.17. Emitir decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações, consideradas pertinentes, relacionadas

à execução do contrato.

14.18. 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.

14.19. 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.

14.20. Providenciar a prévia oitiva da **CONTRATADA**, quanto ao interesse no reajustamento, no prazo de até 1 (um) ano, contado do orçamento estimado, nos termos do item 18 do Edital – Do reajuste.

14.21. 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**.

15. DA GARANTIA

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

16. DA SUSTENTABILIDADE

16.1. Ambiental:

16.1.1. A CONTRATADA deverá fazer uso das tecnologias de virtualização do 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.

16.1.2. 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.

16.1.3. 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;

16.1.4. 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.

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

16.1.6. 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.

16.1.7. 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.

16.2. 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:

16.2.1. questionamento inicial quanto à necessidade do consumo;

16.2.2. redução do consumo;

- 16.2.3. análise do ciclo de vida do produto (produção, distribuição, uso e disposição) para determinar a vantajosidade econômica da oferta;
- 16.2.4. estímulo para que os fornecedores assimilem a necessidade premente de oferecer ao mercado, cada vez mais, obras, produtos e serviços sustentáveis;
- 16.2.5. 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;
- 16.2.6. 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;
- 16.2.7. fomento à contratação pública compartilhada entre órgãos, por intenção de registro de preço (contratações compartilhadas sustentáveis).

17. ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES

17.1. Necessidades de Negócio

17.1.1. 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.

17.1.2. Esse novo cenário impõe à infraestrutura de TIC do TJDFT 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.

17.1.3. 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.

17.1.4. 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.

17.1.5. 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.

17.1.6. 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.

17.1.7. 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:

17.1.7.1. 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.

17.1.7.2. 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.

17.1.7.3. 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.

17.1.7.4. 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.

17.1.7.5. 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.

17.1.7.6. 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.

17.1.7.7. 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.

17.1.7.8. 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.

17.1.8. 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.

17.1.9. 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.

17.2. Necessidades Tecnológicas

17.2.1. 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 TJDF.
- 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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 14 - 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 15 - 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.

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS - TJDF

Processo: 0020923/2025

Pregão Eletrônico nº 2/2026

Objeto: Contratação de empresa para 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 Serviço (OS), vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos, nos termos do edital e dos seus anexos.

Dados da Empresa

Nome da empresa (razão social):.....

Nome Fantasia:.....

Endereço:.....
Cidade:.....UF:.....CEP:.....
CNPJ nº:.....Telefone/fax:.....
E-mail:.....

Responsável pela assinatura do(a) contrato/ata

Nome:.....E-mail:.....
Cargo/função:.....Telefone/fax:.....
Dados bancários (com dígito verificador): Banco nº:.....Agência nº:.....Conta corrente nº:.....

Apresentamos nossa proposta comercial relativa ao Pregão Eletrônico em epígrafe, conforme item 4 do Anexo I e item 10.2 do Edital, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da sua preparação.

Grupo	Item	Especificação detalhada do serviço	Quantidade	Unidade	Valor Unitário (mensal)	Valor Total (12 meses)	Valor Total (30 meses)
1	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	2	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	3	Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	4	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	5	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	6	Serviços de Segurança da Informação.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	7	Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	8	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	9	Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	10	Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	11	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	12	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	13	Serviços de Transporte de Equipamentos TIC.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
VALOR GLOBAL DO GRUPO 1							R\$

Grupo	Item	Especificação detalhada do serviço	Quantidade	Unidade	Valor Unitário (MENSAL)	Valor Total (12 meses)	Valor Total (30 MESES)
2	14	Serviços de Áudio e Vídeo.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	15	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
VALOR GLOBAL DO GRUPO 2							R\$

O valor total da proposta é de R\$ _____ (_____).

Os serviços serão iniciados a partir da abertura da primeira Ordem de Serviço (OS), conforme o item 5.4 do Anexo I.

O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contado a partir do término do contrato.

Conter as planilhas de custos e formação de preços, conforme os dois modelos dispostos no Anexo III.

Seguir as informações relevantes para a apresentação da proposta, conforme o item 7.14 do Anexo I.

Declaro, com base na Resolução n. 07 do Conselho Nacional de Justiça, de 18 de outubro de 2005, que a empresa/entidade não possui em seu seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

Declaro, sob as penas da Lei, que não ultrapassei o limite de faturamento e cumpro os requisitos estabelecidos no art. 3º da [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar, no que couber; bem como declaro que no ano-calendário de realização desta licitação, ainda não celebrei contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

Declaro ter total conhecimento dos termos de conduta ética, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, para magistrados, servidores e gestores de contrato no relacionamento com colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores, nos termos da [Portaria GPR 243 de 11 de fevereiro de 2021](#).

Declaro possuir 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.

O prazo de validade dessa proposta é de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sua apresentação.

Caso esta proposta não venha a ser aceita, o **TJDFT** fica de qualquer responsabilidade para com a nossa Empresa, não nos cabendo direito a qualquer indenização ou reembolso.

Local, ____ de ____ de 202__.

ASSINATURA(s) DO(s) REPRESENTANTE(s) LEGAL(ais) DA EMPRESA

NOME(s): _____

RG: _____

CPF: _____

CARGO(s): _____

OBS: As LICITANTES deverão atentar para os poderes conferidos aos Representantes Legais no estatuto ou contrato social.

ANEXO III

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

A planilha de custos e formação de preços está disponibilizada no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5270302), bem como no *site* oficial do **TJDFT** (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

A planilha de custos (cargo) está disponibilizada no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135525), bem como no *site* oficial do **TJDFT** (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

Observações:

De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE **deverá** apresentar a Planilha de Custos e Formação de Preços junto com a Proposta de Preços (Anexo II), 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 **Anexo X - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

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 no edital.

Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo CONTRATADO e especificados no 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 7.14 do Anexo I - **Informações relevantes para o apresentação da proposta.**

b) Para o **GRUPO 2**:

b.1) Os valores estipulados na **Termo Aditivo da CCT Sinrad 2026/2026** (5113817).

Visando prover critérios de aceitação dos preços, define-se que os preços máximos admitidos são aqueles fixados na Tabela do item 4 no Anexo I.

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 inexecuibilidade, 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 inexecuibilidade 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 inexecuibilidade 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 pelo Contratante e especificados no edital 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 executabilidade da proposta baseada no pagamento por Valor Fixo Mensal.

ANEXO IV

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 do 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 **Anexo X - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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 ANEXO IX - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

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) - **ANEXO VII** 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, substituto 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:

- a) 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;
- b) 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
- c) 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.

2.1.3.8. 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.

2.1.3.9. 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.

2.1.3.10. 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, continuidade, 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.

2.1.3.11. 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.

2.1.3.12. 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.

2.1.3.13. 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 IX** ou, excepcionalmente, em outras localidades determinadas pelo CONTRATANTE, não cabendo ao CONTRATANTE quaisquer ônus adicionais a esse título.

2.1.4. 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 **Anexo V - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.

2.1.4.1. 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 do 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.

2.1.4.2. 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.

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

2.1.4.4. 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.

2.1.5. 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.

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

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

2.1.8. O CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de recurso alocado na atividade com a devida justificativa técnica e com base no **Anexo X - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

2.1.9. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do TJDF-T 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.

2.1.10. 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.

2.1.11. 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.

2.1.12. 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.

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

2.1.13.1. Registra-se que além dos processos de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no TJDFT anexados ao presente instrumento, a CONTRATADA deverá observar rigorosamente os fluxos e processos disponibilizados no endereço eletrônico **Gerenciamento de Serviços de TIC do TJDFT**, 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.

2.1.13.2. O processo de **Cumprimento de Requisição (Anexo XII)** 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.

2.1.13.3. 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 (Anexo XIV)** e **Gerenciamento de Mudanças**.

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

2.1.14.1. 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.

2.1.14.2. 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.

2.1.14.3. 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.

2.1.14.4. O processo de **Gerenciamento de Problemas (Anexo XV)** 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.

2.1.15.4.1. 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.

2.1.15. O processo de **Gerenciamento do Conhecimento (Anexo XIII)**, 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.

2.1.15.1. 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.

2.1.15.2. 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.

2.1.15.3. 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.

2.1.16. 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.

2.1.17. 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.

2.1.18. 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:

2.1.18.1. 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;

2.1.18.2. 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 do contratante, o Microsoft Teams;

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

2.1.18.4. 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;

2.1.18.5. Escalonamento e acompanhamento das solicitações previstas no catálogo de ofertas do 2º e 3º níveis, cadastramento de usuários e permissões de acessos do primeiro nível, direcionando-as para atendimento especializado (segundo nível, terceiro nível, áreas técnicas, fornecedores ou terceiros, conforme o caso);

2.1.18.6. Promover avaliação de satisfação no atendimento prestado, através de pesquisa de satisfação;

2.1.18.7. Considera-se concluído o atendimento em primeiro nível quando a Central de Serviços de TI (Service Desk) realiza o primeiro atendimento, sendo capaz de registrar, orientar, fornecer informações ou resolver integralmente a solicitação do usuário ou escalar o pedido para equipe especializada e acompanhar até a sua resolução.

2.1.19. 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. As principais características do Segundo Nível são:

2.1.19.1. Solução dos demais tipos de solicitações referentes aos assuntos pré-definidos, com a realização dos procedimentos necessários e/ou o encaminhamento das respostas aos primeiros níveis observando-se o prazo máximo de atendimento e os níveis de serviços exigidos;

2.1.19.2. Atendimento por telefone, remota ou presencialmente, conforme a necessidade de maior compreensão da solicitação para realizara resolução;

2.1.19.3. Ativação das áreas de serviços técnicos especializados para a solução de solicitações de suporte,

quando necessário, e contribuição com a gestão de conhecimento após a resolução;

2.1.19.4. Responsabilidade pela proposição e atualização da base de conhecimento;

2.1.19.5. Acionamento dos fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução e o encerramento, quando necessário e delegado por fiscais técnicos dos serviços especializados;

2.1.19.6. Ponto de contato e apoio entre o primeiro e o terceiro nível para absorver e gerenciar as soluções de solicitações priorizadas como média e alta com base na matriz de prioridade ou por delegação do gerente do processo de cumprimento de requisição.

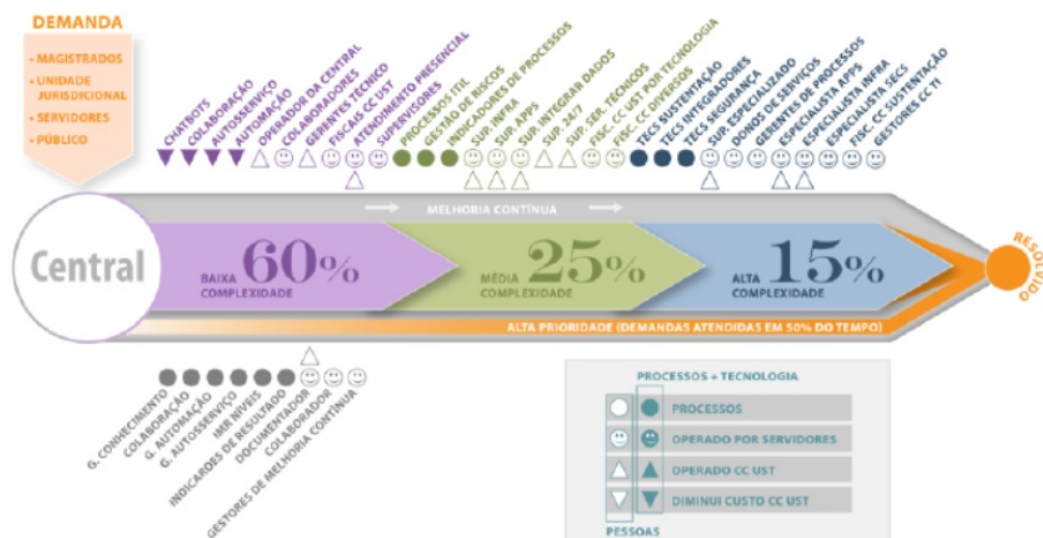
2.1.19.7. O segundo nível de atendimento tem seu funcionamento por torres de atendimento e fundamento para a melhoria contínua. São agentes que identificam oportunidade de melhoria para aumentar a taxa de resolução no primeiro contato.

2.1.20. O **atendimento em Terceiro Nível** é responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, otimização, atualização, manutenção e operação da infraestrutura de TIC, caracterizando-se pela elevada criticidade, por ser fundamento na disponibilidade do ambiente computacional como um todo. As principais características do terceiro nível são:

2.1.20.1. A análise proativa da infraestrutura do ambiente tecnológico do Tribunal deve ser realizada no terceiro nível, visando a correção dos erros detectados que não puderam ser resolvidos nos níveis anteriores de atendimento, recebidos pelos canais de atendimento disponibilizados pela **Central de Serviços**, conforme o padrão de qualidade adotado. Em geral, este nível é também composto por representantes de fabricantes de soluções, analistas dos serviços técnicos especializados do Tribunal ou contratados e consultores externos;

2.1.20.2. Este nível é também responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL e do mercado. As solicitações escaladas até o terceiro nível serão atendidas de acordo com o seu nível de prioridade, definido em função do impacto e da urgência da solicitação, na matriz de prioridade.

2.1.20.3. 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.



Desenho e composição: Misael Rocha Amariz Gomes (Serviço de Gestão da Comunicação e Padronização de TI - SERCOM)

2.1.20.4. O objetivo do processo implantado no âmbito do TJDF-T pode ser descrito como: Formalizar o atendimento por catálogo de serviços, tornando a SETI uma provedora de serviço para seus usuários; Disponibilizar informações aos usuários e partes interessadas sobre o acompanhamento das suas demandas; Atender as solicitações dos usuários e partes interessadas com eficácia; Gerenciar o ciclo de vida das solicitações de serviços de TI; Fornecer informações, bem como registrar e tratar as reclamações e comentários acerca da entrega dos serviços de TI.

2.1.20.5. Com a implementação do processo, é esperada a celeridade na entrega de serviços de TI de forma padronizada para as partes interessadas. Busca-se o aumento da satisfação dos usuários e do nível de controle neste processo, através de indicadores de desempenho, com foco na melhoria dos níveis de entrega de serviço de TI e na aderência às necessidades dos diversos usuários.

2.2. Dos Uniformes

2.2.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho devidamente uniformizados e identificados com crachá, com uniformes em perfeitas condições de uso. Não será permitido que o profissional exerça suas atividades com uniformes rasgados, manchados, sujos, desbotados ou avariados.

2.2.2. 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 Masculino e Feminino
1	Camisa básica tipo gola polo: personalizada para trabalho e fardamentos profissionais, exibindo o logo da empresa no lado esquerdo. Tamanhos variados e modelos masculino e feminino.
2	Calça: calça de uso profissional, cor preto fosco, desenvolvida para proporcionar conforto, mobilidade e resistência durante atividades técnicas de campo, internas e externas. Tamanhos variados e modelos masculino e feminino.

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

2.3.1. 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 TJDFT, observando-se as políticas de segurança da informação, proteção de dados e demais diretrizes institucionais aplicáveis.

2.3.2. 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;

2.3.3. 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).

2.3.4. 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.

2.3.5. 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 TJDFT. 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.

2.3.6. 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.

2.3.7. 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.

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

2.3.8.1. No primeiro contato (Central de Serviços: Nível 1):

- I - Registrar as solicitações de suporte e serviços requisitadas pelos usuários;
- II - Categorizar, classificar e triar as solicitações para atendimento, definindo a prioridade, catálogo e equipe de atendimento;
- III - 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 pelo CONTRATANTE, registrando todas as informações na solicitação, por meio da solução de ITSM, conforme fluxos padronizados.
- IV - Atender as solicitações para atendimento em primeiro nível, utilizando conhecimentos técnicos do perfil N1 e soluções documentadas na base de conhecimento.
- V - Escalonar as solicitações não atendidas pelo 1º nível aos setores de serviços técnicos especializados, anexando todas as informações e evidências coletadas no primeiro contato;
- VI - Acompanhar todas as solicitações registradas, assegurando o cumprimento do atendimento, conforme prazos previstos no **Anexo VII- NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**.
- VII - Atuar como ponto único de contato, mantendo registrada na solicitação toda comunicação com os usuários e técnicos.
- VIII - 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.
- IX - 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.
- X - Informar ao usuário sobre a importância do preenchimento da pesquisa de satisfação, visando a promoção da melhoria contínua e aperfeiçoamento dos serviços prestados.
- XI - 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.
- XII - 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.
- XIII - 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.
- XIV - 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.
- XV - 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.
- XVI - 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.

XVII - 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.

XVIII - 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.

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

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

XXI - 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.

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

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

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

XXV - A priorização das solicitações registradas seguirá o atendimento das áreas críticas do CONTRATANTE, sendo realizada com base em critérios objetivos definidos em matriz de priorização, conforme o disposto no **Anexo VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**.

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

2.3.9. Gestão de Qualidade

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

I - 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 do CONTRATANTE, observando os seguintes requisitos mínimos.

II - 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.

III - 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.

IV - 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.

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

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

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

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

IX - 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.

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

XI - Manter matriz de capacitação interna, habilidades e competências dos colaboradores por perfil

técnico.

XII - Promover capacitações regulares e avaliações de competências da equipe técnica.

XIII - 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.

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

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

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

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

XVIII - Acompanhar os chamados durante todo o seu ciclo de vida.

XIX - 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 pelo CONTRATANTE e análise de log de registros.

XX - 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.

XXI - 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.

XXII - 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.

XXIII - 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.

XXIV - 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.

2.3.10. Gestão do Conhecimento

2.3.10.1. 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:

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

b) 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.

c)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.

2.3.11. Disponibilidade

2.3.11.1. 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).

2.3.11.2. 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.

2.3.11.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.4.1. 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.

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

2.4.2.1. 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.

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

2.4.2.3. 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.

2.4.2.4. 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.

2.4.2.5. 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.

2.4.2.6. Instalar, desinstalar, transportar, montar, configurar e reinstalar equipamentos de TI e periféricos, nos locais indicados e conforme demandado pelo CONTRATANTE.

2.4.2.7. 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.

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

2.4.2.9. Receber, registrar, estocar, preparar e expedir equipamentos e periféricos de TIC, conforme definido pelo CONTRATANTE.

2.4.2.10. 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.

2.4.2.11. Instalar sistema operacional homologado pelo TJDF, utilizando imagens e tecnologias indicadas pelo CONTRATANTE.

2.4.2.12. 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.

2.4.2.13. 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.

2.4.2.14. 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.

2.4.2.15. Otimizar recursos humanos e materiais na resolução de demandas, criando cronogramas, organizando filas de requisições, priorizando e acompanhando os atendimentos conforme padrões definidos pelo CONTRATANTE.

2.4.2.16. Levantar dados, acompanhar indicadores de qualidade e promover a melhoria contínua nos atendimentos.

2.4.2.17. Realizar levantamento de requisitos necessários para atendimento de projetos institucionais, observando normativas e documentos correlatos.

- 2.4.2.18. Realizar vistorias técnicas presenciais, coletar dados, fazer levantamentos, conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.19. Produzir relatórios referentes ao escopo contratado, conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.20. Realizar apresentação, testes e validação de dados extraídos, conforme critérios técnicos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.21. Manter comunicação cordial, clara e objetiva entre gestores das unidades envolvidas nos projetos de TI no âmbito do TJDF.
- 2.4.2.22. Desenvolver, alterar e executar scripts, visando automatizar tarefas administrativas e operacionais de microinformática, conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.23. Criar, revisar, testar e aplicar políticas de gerenciamento de dispositivos na ferramenta de gerenciamento de endpoints, conforme diretrizes do CONTRATANTE.
- 2.4.2.24. Administrar dispositivos e grupos de usuários na ferramentas de gerenciamento de endpoints e usuários, assegurando conformidade e organização dos ativos de TI.
- 2.4.2.25. Realizar testes de validação de políticas de gerenciamento de endpoints, garantindo eficácia e aderência às necessidades operacionais.
- 2.4.2.26. Documentar procedimentos técnicos, objetivando a padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
- 2.4.2.27. Disponibilizar, atualizar e manter softwares homologados no portal corporativo do contratante, garantindo compatibilidade e segurança.
- 2.4.2.28. Criar e/ou atualizar imagens de sistema operacional e realizar formatação de dispositivos, conforme padrões definidos.
- 2.4.2.29. Consolidar relatórios gerenciais sobre estado, conformidade e desempenho dos dispositivos, promovendo transparência e controle das ações técnicas.
- 2.4.2.30. Acompanhar presencialmente e prestar suporte técnico durante sessões, audiências, eventos e solenidades institucionais, garantindo o funcionamento dos recursos tecnológicos de TIC.
- 2.4.2.31. Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões e audiências, conforme calendário do contratante, visando antecipar falhas e garantir disponibilidade dos equipamentos.
- 2.4.2.32. Gerenciar e acompanhar sessões e audiências, conforme designações do CONTRATANTE.
- 2.4.2.33. 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.
- 2.4.2.34. 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.
- 2.4.2.35. 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.
- 2.4.2.36. Realizar análise de solicitações abertas por meio de chamados, conferência de documentos correlatos, contato com demandantes e encaminhamento para autorização conforme fluxo definido pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.37. Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento, conformidade técnica e propondo melhorias contínuas.

2.4.3. Disponibilidade

- 2.4.3.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados, no período compreendido entre 8 e 19 horas; 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.
- 2.4.3.2. 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.
- 2.4.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos,

independentemente do momento de abertura do chamado.

2.4.4. Das Ferramentas de Trabalho

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

2.4.4.2. 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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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.

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

2.5.1. A atividade Atendimento ao Chat do TJDFR 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 TJDFR 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.

2.5.2. 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.

2.5.3. 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 TJDFR combina atividades típicas de Service Desk com atribuições de desenvolvimento e sustentação de sistemas, configurando uma função híbrida e estratégica.

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

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

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

- 2.5.4.3. Realizar comunicação ativa com usuários e técnicos, utilizando os meios disponíveis, com atualização contínua do registro.
- 2.5.4.4. Executar atendimento de primeiro nível conforme processos e documentos normativos definidos pelo órgão.
- 2.5.4.5. Acompanhar em tempo real dos atendimentos, avaliando aderência aos procedimentos operacionais padrão e níveis mínimos de serviço (NMS).
- 2.5.4.6. Instruir e orientar os atendentes, promovendo a correta execução dos fluxos de atendimento e o uso adequado das ferramentas.
- 2.5.4.7. Tomar decisões operacionais sobre o encaminhamento, escalonamento ou encerramento das requisições, com base na análise do caso e indicadores de qualidade.
- 2.5.4.8. Executar alterações de configuração e ajustes em tempo de execução, assegurando estabilidade, segurança e desempenho do sistema.
- 2.5.4.9. Manter e evoluir a aplicação, incluindo modificações no código-fonte, integração com APIs externas e instalação de módulos/extensões.
- 2.5.4.10. Executar rotinas automatizadas e procedimentos operacionais definidos pelo contratante para garantir a continuidade da aplicação.
- 2.5.4.11. Realizar de testes funcionais, de integração e de desempenho, documentando resultados e propondo ajustes necessários.
- 2.5.4.12. Documentar e rastrear todas as alterações e intervenções técnicas no ambiente de produção.
- 2.5.4.13. Atuação do perfil Desenvolvedor de sistemas, provendo suporte especializado para ajustes técnicos, evoluções e integrações.

2.5.5. **Disponibilidade**

- 2.5.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8 e 19 horas.
- 2.5.5.2. 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.
- 2.5.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

- 2.6.1. 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.
- 2.6.2. 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).
- 2.6.3. 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 do CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional.
- 2.6.4. 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.
- 2.6.5. 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 do 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.
- 2.6.6. Abrangem a supervisão contínua e sistemática dos sistemas, soluções e infraestrutura do TJDF, 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 TJDF e suas unidades recebam informações e orientações conforme as regras definidas pelo contratante.

2.6.7. 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 TJDF. A CONTRATADA deverá, igualmente, atuar na resolução de incidentes em Aplicações e Plataformas, sempre com autorização prévia ou específica do TJDF, 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 TJDF, assegurando a continuidade e integridade dos serviços tecnológicos.

2.6.8. 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.

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

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

2.6.10.1. 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.

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

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

2.6.10.4. 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.

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

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

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

2.6.10.8. 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.

2.6.10.9. 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.

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

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

2.6.10.12. 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.

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

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

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

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

2.6.10.17. 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.

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

2.6.10.19. 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.

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

2.6.10.21. 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.

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

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

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

2.6.10.25. 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.

2.6.10.26. 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.

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

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

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

2.6.10.30. Monitorar os serviços em nuvem do TJDFT.

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

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

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

2.6.10.34. 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.

2.6.10.35. 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.

2.6.11. Disponibilidade

2.6.11.1. 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).

2.6.11.2. 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.

2.6.11.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.7.1. 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 TJDF.

2.7.2. O serviço contratado será responsável pela manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia IP do TJDF, 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.

2.7.2.1. 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.

2.7.3. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

2.7.4. Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia

2.7.4.1. 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.

2.7.4.2. 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.

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

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

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

2.7.4.6. 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.

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

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

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

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

2.7.4.11. 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.

2.7.4.12. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes, inclusive de aquisição de licenças e equipamentos, sempre que solicitado.

2.7.4.13. 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.

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

2.7.4.15. 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.

2.7.4.16. 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 TJDF.

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

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

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

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

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

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

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

2.7.4.24. 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.

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

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

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

2.7.4.28. Sustentar, configurar e operar os equipamentos de rede do TJDF.

2.7.4.29. 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 TJDF.

2.7.4.30. 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.

2.7.4.31. 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.

2.7.4.32. 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.

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

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

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

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

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

2.7.4.38. Apoiar a equipe de atendimento aos usuários de TI 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.

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

2.7.4.40. 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.

2.7.4.41. Configurar e reconfigurar rotas e troncos, 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.

2.7.4.42. 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.

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

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

2.7.4.45. 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.

2.7.4.46. 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.

2.7.5. Disponibilidade

2.7.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8 e 19 horas, 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.

2.7.5.2. 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.

2.7.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.7.6. Das Ferramentas de Trabalho

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

2.7.6.2. 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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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 ReferênciaFluke MT-8200-60-KIT).

ItemEspecificação 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 martelete 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 ponteiras 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).

ItemEspecificação 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).

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

2.8.1. 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.

2.8.2. 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.

2.8.3. 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).

2.8.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

2.8.5. Requisitos e Atividades dos Serviços de Segurança da Informação

2.8.5.1. 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.

2.8.5.2. 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.

2.8.5.3. 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.

2.8.5.4. Administrar as soluções de VPN SSL (Webvpn) para acesso externo via browser à intranet corporativa.

2.8.5.5. 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.

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

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

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

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

2.8.5.10. 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.

2.8.5.11. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.

2.8.5.12. Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.

2.8.5.13. 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.

2.8.5.14. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.

2.8.5.15. 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.

2.8.5.16. 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.

2.8.5.17. Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.

2.8.5.18. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas.

2.8.5.19. Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.

2.8.5.20. 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.

2.8.5.21. 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).

2.8.5.22. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.

2.8.5.23. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.

2.8.5.24. Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.

2.8.5.25. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.

2.8.5.26. 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.

2.8.5.27. 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.

2.8.5.28. 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.

2.8.5.29. 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.

2.8.5.30. 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.

2.8.5.31. 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.

2.8.5.32. Implementar, com o apoio da SETI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.

2.8.5.33. Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).

2.8.5.34. Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades.

2.8.5.35. Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação.

2.8.5.36. Participar e atuar no tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.

2.8.5.37. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.

2.8.5.38. Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.

2.8.5.39. Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.

2.8.5.40. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.

2.8.5.41. Serviços de Gestão de Roteadores e Links de Internet:

I - Realizar testes de Roteamento, diagnóstico de tráfego IPV6, BGP, OSPF, aplicar e monitorar ACLs em switches e roteadores.

II - Administração de switches e roteadores.

III - Ajustes nos roteadores com base em boas práticas de roteamento de borda para sistemas autônomos

IV - Configuração de endereçamento IPV4 e IPV6.

V - Configuração e diagnóstico de rotas iBGP e eBGP, BGP peering, rotas e atributos, convergência, escalabilidade, administração de Autonomous System.

2.8.5.42. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.8.5.43. Elaborar relatórios mensais com a utilização detalhada dos recursos corporativos.

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

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 instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.9.1. Consistem no planejamento, administração e melhoria contínua do ambiente de virtualização e nuvem, incluindo todos os componentes de hardware e software.

2.9.2. É responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da SETI.

2.9.3. 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.

2.9.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

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

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

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

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

2.9.5.4. 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.

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

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

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

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

2.9.5.9. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.

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

2.9.5.11. 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.

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

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

2.9.5.14. 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.

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

2.9.5.16. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

de servidores.

2.9.5.25. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.9.5.34. 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.

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

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

2.9.6. Disponibilidade

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

2.9.6.2. 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.

2.9.6.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

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

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

2.10.3. 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.

2.10.4. 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.

2.10.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

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

2.10.6.1. 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.

- 2.10.6.2. 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.
- 2.10.6.3. 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.
- 2.10.6.4. 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.
- 2.10.6.5. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
- 2.10.6.6. Implantar boas práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE ou recomendado pelo fabricante.
- 2.10.6.7. Garantir a consistência e a segurança das informações em acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 2.10.6.8. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive relacionado aos Itens de Configuração (ICs).
- 2.10.6.9. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 2.10.6.10. Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
- 2.10.6.11. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 2.10.6.12. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 2.10.6.13. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas ou de degradação na performance.
- 2.10.6.14. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 2.10.6.15. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 2.10.6.16. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- 2.10.6.17. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
- 2.10.6.18. Acionar suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
- 2.10.6.19. Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- 2.10.6.20. Apoiar a instalação e configuração da solução de backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, em ambientes físicos ou virtuais e garantir o seu correto funcionamento.
- 2.10.6.21. 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.
- 2.10.6.22. Monitorar a execução das rotinas de backup. Corrigir os erros apresentados nas rotinas e solucionar problemas impeditivos do backup.
- 2.10.6.23. 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.
- 2.10.6.24. 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.
- 2.10.6.25. Manter os desenhos das topologias do sistema de armazenamento e backup atualizados e completos.
- 2.10.6.26. 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.

2.10.6.27. 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.

2.10.6.28. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos da solução de backup, caso necessário realizar abertura de chamado junto ao fabricante.

2.10.6.29. 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.

2.10.6.30. Gerenciar, criar, alterar e remover snapshots e clones.

2.10.6.31. Providenciar conexão física e lógica entre os servidores de rede e storage e backup.

2.10.6.32. Executar as rotinas de operação e administração de storages, visando garantir a disponibilidade, melhor desempenho e segurança.

2.10.6.33. Configurar espelhamento de volumes entre storages. Fazer duplicação do volume. Transferir o volume para outro conjunto de discos ou outro storage.

2.10.6.34. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.

2.10.6.35. Configurar e administrar os dados armazenados do CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.

2.10.6.36. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados ou equipamentos que o CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados.

2.10.6.37. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reavaliação de discos e volumetria, caso necessário realizar abertura de chamado junto ao fabricante.

2.10.6.38. 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.

2.10.6.39. Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados e backup.

2.10.6.40. Elaborar relatórios técnicos com informações gerenciais das soluções de armazenamento e backup para viabilizar a tomada de decisão dos gestores do CONTRATANTE.

2.10.6.41. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros, novos investimentos, definição de estratégias.

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

2.10.6.43. Recepcionar, acompanhar e orientar colaboradores autorizados para realizar manutenções nos equipamentos de armazenamento e backup nas unidades do TJDF.

2.10.7. Disponibilidade

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

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 instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.11.1. 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.

2.11.2. 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.

2.11.3. É responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de usuários e os seus atributos.

2.11.4. É responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de acesso aos

sistemas informatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração das bases de dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de permissão de acesso.

2.11.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

2.11.6. Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft

2.11.6.1. 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.

2.11.6.2. Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.

2.11.6.3. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft do TJDF.

2.11.6.4. 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).

2.11.6.5. Realizar a migração e operação do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da SETI.

2.11.6.6. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do TJDF.

2.11.6.7. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server e cliente conforme definido pelo CONTRATANTE.

2.11.6.8. 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.

2.11.6.9. 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 será realizada 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.

2.11.6.10. 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 será realizada 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.

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

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

2.11.6.13. 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.

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

2.11.6.15. 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.

2.11.6.16. Manter e configurar os serviços de replicação e manutenção do Active Directory e Microsoft 365.

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

2.11.6.18. 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.

- 2.11.6.19. Administrar, configurar, oferecer suporte e integrar o Exchange Server à base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2012 ou superior.
- 2.11.6.20. 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.
- 2.11.6.21. 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.
- 2.11.6.22. 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.
- 2.11.6.23. Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição dos usuários do AD.
- 2.11.6.24. Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente à solução de correio eletrônico.
- 2.11.6.25. 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.
- 2.11.6.26. Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico Exchange.
- 2.11.6.27. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários para a manutenção de suas contas de correio eletrônico Exchange.
- 2.11.6.28. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico Exchange.
- 2.11.6.29. 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.
- 2.11.6.30. Manter e configurar o serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft. Testar e controlar a aplicação de patches de segurança e atualizações.
- 2.11.6.31. 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.
- 2.11.6.32. 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 pelo CONTRATANTE, com vistas à auditoria, rastreabilidade e segurança da informação.
- 2.11.6.33. 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.
- 2.11.6.34. Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint, Microsoft Teams, Exchange, OneDrive, Microsoft 365 Device Management, além do Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft Defender ATP.
- 2.11.6.35. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- 2.11.6.36. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da SETI e os das unidades descentralizadas.
- 2.11.6.37. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
- 2.11.6.38. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
- 2.11.6.39. Disponibilizar e atualizar softwares aos usuários do TJDF via ferramentas de Gerenciamento de Endpoints.
- 2.11.6.40. Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas.
- 2.11.6.41. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais de servidores e clientes

em rede.

2.11.6.42. Criar, configurar e manter scripts de logon 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 pelo CONTRATANTE.

2.11.6.43. 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 pelo CONTRATANTE.

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

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

2.11.6.46. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através das ferramentas de Gerenciamento e Segurança de Endpoints indicadas pelo CONTRATANTE.

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

2.11.6.48. 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.

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

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

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

2.11.6.52. 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 pelo 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.

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

2.11.6.54. 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.

2.11.6.55. 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 pelo CONTRATANTE.

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

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

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

2.11.6.59. Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.

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

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

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

2.11.7. Disponibilidade

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

2.11.7.2. 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.

2.11.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.12.1. 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.

2.12.2. 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.

2.12.3. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

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

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

2.12.4.2. 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.

2.12.4.3. Executar consultas de validação de dados no SGBD.

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

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

2.12.4.6. 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.

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

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

2.12.4.9. 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.

2.12.4.10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBDs, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

2.12.4.11. 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 SGBDs em esquemas OLTP e OLAP.

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

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

2.12.4.14. 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.

2.12.4.15. 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.

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

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

2.12.4.18. 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.

- 2.12.4.19. 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.
- 2.12.4.20. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os processos de gerenciamento de mudança.
- 2.12.4.21. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
- 2.12.4.22. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.
- 2.12.4.23. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- 2.12.4.24. Gerenciar e garantir a qualidade de serviços de bancos de dados providos aos usuários dos sistemas do TJDF.
- 2.12.4.25. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
- 2.12.4.26. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- 2.12.4.27. 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 e limpeza de base de dados.
- 2.12.4.28. 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.
- 2.12.4.29. Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados e índices.
- 2.12.4.30. Geração de relatórios relacionados à performance, capacidade e integridade do banco de dados.
- 2.12.4.31. Atuar em sintonia com a equipe de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.
- 2.12.4.32. Realizar a operação, publicação de painéis analíticos, manutenção, instalação e configuração das ferramentas de BI do CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que o CONTRATANTE venha adquirir.
- 2.12.4.33. Construção e manutenção de aplicações que envolvam On-line Analytical Processing - OLAP.
- 2.12.4.34. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional que venham a afetar os dados sob sua responsabilidade.
- 2.12.4.35. Instalar, configurar, operar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pelo TJDF.
- 2.12.4.36. Apoiar, implementar e manter política de perfis de usuário para as ferramentas de bancos de dados, BI, ETL e OLAP.
- 2.12.4.37. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de bancos de dados e BI.
- 2.12.4.38. Garantir a consistência e segurança das informações dos bancos de dados.
- 2.12.4.39. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.12.5. Disponibilidade

- 2.12.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no período compreendido entre 8 e 19 horas.
- 2.12.5.2. 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.
- 2.12.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

- 2.13.1. 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.
- 2.13.2. 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 identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também é 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.

2.13.3. 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.

2.13.4. 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 infraestrutura 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.

2.13.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

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

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

2.13.6.2. 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.

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

2.13.6.4. 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.

2.13.6.5. 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 do contratante.

2.13.6.6. 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.

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

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

2.13.6.9. 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.

2.13.6.10. 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 do CONTRATANTE.

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

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

- 2.13.6.13. Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pelo CONTRATANTE. A contratada deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pelo CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.
- 2.13.6.14. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da área de sistemas operacionais, quando necessário.
- 2.13.6.15. 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.
- 2.13.6.16. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 2.13.6.17. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 2.13.6.18. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 2.13.6.19. Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.
- 2.13.6.20. Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.
- 2.13.6.21. Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e banco de dados dos ambientes de TIC do TJDFT.
- 2.13.6.22. Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, incidentes envolvendo as aplicações em produção.
- 2.13.6.23. Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços do TJDFT.
- 2.13.6.24. 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.
- 2.13.6.25. Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TIC do TJDFT.
- 2.13.6.26. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.
- 2.13.6.27. 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.
- 2.13.6.28. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- 2.13.6.29. Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- 2.13.6.30. Realizar a migração das aplicações do TJDFT, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.
- 2.13.6.31. Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua do TJDFT.
- 2.13.6.32. 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.
- 2.13.6.33. Ajustar os pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação.
- 2.13.6.34. Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação do CONTRATANTE.
- 2.13.6.35. 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 TJDFT.
- 2.13.6.36. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 2.13.6.37. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 2.13.6.38. 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.

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

2.13.6.40. Realizar a migração dos sistemas e aplicações do CONTRATANTE para outra solução de virtualização, container ou nuvem orquestrada que o TJDFT venha a utilizar.

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

2.13.6.42. 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.

2.13.6.43. Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação web.

2.13.6.44. 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.

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

2.13.6.46. 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.

2.13.6.47. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.

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

2.13.6.49. Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações web desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, 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.

2.13.6.50. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações web, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.

2.13.6.51. 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.

2.13.6.52. 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.

2.13.6.53. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet.

2.13.6.54. Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.

2.13.6.55. 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 TJDFT.

2.13.6.56. Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE.

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

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

2.13.6.59. 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.

2.13.6.60. Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações,

quando necessário.

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

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

2.13.6.63. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.

2.13.6.64. 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 API 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.

2.13.6.65. Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.

2.13.6.66. 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.

2.13.6.67. Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, 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.

2.13.7. Disponibilidade

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

2.13.7.2. 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.

2.13.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.14.1. 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.

2.14.2. 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.

2.14.3. 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

2.14.4. Requisitos e Atividades dos Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados

2.14.4.1. Executar os procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.

2.14.4.2. 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.

2.14.4.3. Promover ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

2.14.4.4. Realizar apoio na implantação, geração de conteúdo e planos utilizando o Suporte Centrado em Conhecimento (KCS), visando aumentar o autosserviço dos usuários da SETI.

2.14.4.5. Elaborar relatórios gerenciais, sob demanda, e documentação de apoio técnico.

2.14.4.6. Produzir orientação aos usuários, para fins de autosserviço, quanto à operação de equipamentos e serviços mantidos pela SETI

2.14.4.7. Elaborar e manter documentação de arquitetura, diagrama e bayfaces dos ambientes de TI.

2.14.4.8. Apoiar, gerir e documentar projetos de implantação de serviços e demandas de distribuição e atualização de equipamentos de TI.

2.14.4.9. 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.

2.14.4.10. 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.

2.14.5. Disponibilidade

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

2.14.5.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, poderá ser exigida a presença de uma “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

2.14.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.15.1. 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.

2.15.2. Requisitos e Atividades dos Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC

2.15.2.1. 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.

2.15.2.2. 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.

2.15.2.3. 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.

2.15.3. Disponibilidade

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

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

2.16. GRUPO 2: ITEM 14 - Serviços de Áudio e Vídeo

2.16.1. 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.

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

2.16.3. 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.

2.16.4. 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.

2.16.5. 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:

a) 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;

b) 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

c) 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.

2.16.6. 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.

2.16.7. **Requisitos e Atividades dos Serviços de Áudio e Vídeo**

I - Operacionalizar equipamentos de áudio e vídeo durante a captação, transmissão e gravação,

respondendo pela qualidade do sinal de entrada e de saída.

- II - Operar equipamentos para videoconferências.
- III - 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.
- IV - 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.
- V - Realizar a gravação de áudio e vídeo em software profissional.
- VI - Cuidar da recepção e transmissão de sinal de áudio e vídeo através de câmeras e microfones até as mesas controladoras.
- VII - Arquivar material gravado (finalizado ou não).
- VIII - Ajustar câmeras de vídeo.
- IX - Conferir equipamentos e ligações, antes da realização dos eventos.
- X - Monitorar a qualidade de recepção e transmissão de sinais de áudio e vídeo.
- XI - Corrigir níveis de transmissão e recepção de sinais de áudio e vídeo.
- XII - Instalar e posicionar todos os equipamentos necessários à realização do evento, tais como: microfones, cabos, projetores, telas, caixas de som, etc.
- XIII - 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.
- XIV - Efetuar montagem, desmontagem, instalação, desinstalação, configuração, transporte, guarda e o armazenamento dos equipamentos de áudio e vídeo nos locais indicados e conforme demandado pelo Contratante.
- XV - Operar software de gerenciamento de mídia digital.
- XVI - Providenciar a distribuição de áudio e vídeo solicitada por terceiros devidamente autorizados, zelando pela qualidade e nível de sinal dessa distribuição.
- XVII - Testar fontes de áudio e vídeo.
- XVIII - Processar, mixar, gravar arquivos de áudio.
- XIX - Assegurar a organização de arquivos digitais, envio e recebimento de documentos, pertinentes a sua área de atuação, para garantir a pronta localização dos dados.
- XX - Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho.
- XXI - Informar rapidamente à Chefia imediata quaisquer irregularidades ou transtornos que possam causar prejuízos à realização dos eventos ou aos equipamentos.
- XXII - Controlar registro, documentação e referências para resgate de arquivos de processo e atas, de audiências, sessões e eventos.
- XXIII - Resgatar mídias para disponibilização.
- XXIV - Realizar indexação de mídias em software especializado, conforme processos e orientações do TJDF.
- XXV - Realizar inserção, edição, concatenação, recuperação, corte, correção, revisão de legendas em mídias de gravações de audiências, sessões, tomadas de depoimentos, solenidades, eventos, entre outros.
- XXVI - Auxiliar na construção de processos de automação de rotinas de audiovisual, conforme solicitações do TJDF.
- XXVII - 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.
- XXVIII - Avaliar o funcionamento dos sistemas de áudio e vídeo conforme padrões de desempenho.
- XXIX - Identificar defeitos em equipamentos e circuitos eletrônicos.
- XXX - Identificar as causas dos defeitos nos sistemas audiovisuais e corrigi-las.
- XXXI - Modificar circuitos eletrônicos.
- XXXII - Fazer calibração de circuitos elétricos e eletrônicos de forma a proporcionar o melhor desempenho.

XXXIII -Identificar alteração ou mudança de dispositivos eletrônicos ou elétricos.

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

XXXV - Montar circuitos eletrônicos.

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

XXXVII

- Avaliar o funcionamento do equipamento conforme especificações do fabricante.

XXXVIII

- Analisar esquema elétrico/eletrônico do equipamento.

XXXIX -Conferir ajustes conforme padronização do fabricante.

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

XLI - Identificar necessidade de realizar manutenção.

XLII - Cumprir plano de manutenções preventivas e preditivas.

XLIII - Instalar novos equipamentos e sistemas de áudio e vídeo.

XLIV - 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.

XLV - Executar atividades correlatas.

XLVI - 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.

XLVII - 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.

2.16.7.1. Requisitos e Atividades dos Serviços de Edição de Mídia Audiovisual

I - Realizar produção audiovisual de conteúdos institucionais.

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

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

IV - Elaborar roteiro, produzir e editar conteúdo audiovisual para vídeos e mídias sociais institucionais.

V - Operar softwares de edição, animação e finalização de áudio e vídeo.

VI - Analisar qualidade de imagem e som.

VII - Definir corte em mídias audiovisuais.

VIII - Definir efeitos visuais.

IX - Elaborar índice de conteúdo gravado.

X - Relacionar roteiro a material bruto.

XI - Selecionar imagens e sons diretos.

XII - Sonorizar mídias audiovisuais e tratar áudio.

XIII - Montar e organizar SET (áudio, vídeo e iluminação) para gravação em estúdio.

XIV - Realizar backup e armazenar mídias em diversos formatos.

XV - Realizar edição e tratamento de arquivos de áudio.

XVI - Realizar edição e finalização de materiais audiovisuais.

XVII - Captar imagem e áudios em câmeras DSLR, gravadores de som e equipamentos similares.

XVIII - Operar equipamentos DSLR de áudio e vídeo e mesa de corte (como o Tricaster).

XIX - Configurar e testar equipamentos.

XX - Controlar registro, documentação e referências para resgate de arquivos de processo e atas, de

audiências, sessões e eventos.

XXI - Resgatar mídias para disponibilização.

XXII - Realizar indexação de mídias em software especializado, conforme processos e orientações do TJDFT.

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

XXIV - Auxiliar na construção de processos de automação de rotinas de audiovisual, conforme solicitações do TJDFT.

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

2.16.7.2. Requisitos e Atividades dos Serviços de Supervisão Técnica

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

II - 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.

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

IV - Elaborar relatórios mensais sobre os serviços prestados.

V - Distribuir serviços e delegar funções.

VI - Supervisionar, documentar e disponibilizar cronogramas de trabalho.

VII - Propor medidas de simplificação e melhorias das rotinas operacionais.

VIII - Coordenar e controlar serviços de manutenção de equipamentos, mobiliário e instalações.

IX - Supervisionar a segurança e a boa forma de operacionalizar os equipamentos.

X - Requisitar e selecionar pessoal.

XI - Treinar equipe.

XII - Definir e gerenciar escala de trabalho.

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

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

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

XVI - 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 pelo CONTRATANTE.

XVII - Verificar se todo o pessoal está devidamente uniformizado, identificado e atendendo aos critérios e os detalhes de higiene pessoal e de higiene das roupas.

XVIII - Manter a ordem, a disciplina, o respeito, de todo o pessoal da CONTRATADA, orientando e instruindo seus subordinados na forma de agir.

XIX - 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.

XX - Zelar para que o serviço transcorra sempre dentro da normalidade e obedecendo às orientações regulamentares.

XXI - Receber, ouvir e dar solução às reivindicações apresentadas pelos profissionais da CONTRATADA, procurando sempre dar-lhes o devido retorno quanto aos pleitos formulados.

XXII - 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.

XXIII - Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.

XXIV - Cumprir rigorosamente seus horários de serviço.

XXV - Receber, registrar, estocar, preparar e expedir equipamentos de audiovisual, conforme definido pelo CONTRATANTE.

XXVI - 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.

XXVII - Manter equipe técnica presencial, temporária e/ou permanente, para atendimento imediato em eventos institucionais ou demandas específicas, conforme designação do Contratante.

XXVIII - Manter equipe técnica presencial, temporária ou permanente, para atendimento imediato nas diversas localidades do Contratante, conforme designação dos fiscais e gestores.

XXIX - 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.

XXX - Otimizar recursos humanos e materiais na resolução de demandas, criando cronogramas, organizando filas de requisições, priorizando e acompanhando os atendimentos conforme padrões definidos pelo CONTRATANTE.

XXXI - Realizar levantamento de requisitos necessários para atendimento de projetos institucionais, observando normativas e documentos correlatos.

XXXII - Realizar e/ou supervisionar vistorias técnicas presenciais, coletar dados, fazer levantamentos, conforme demandado pelo CONTRATANTE.

XXXIII - Produzir relatórios referentes ao escopo contratado, conforme demandado pelo CONTRATANTE.

XXXIV - Realizar apresentação, testes e validação de dados extraídos, conforme critérios técnicos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

XXXV - Manter comunicação cordial, clara e objetiva entre gestores das unidades envolvidas nos projetos que contemplem audiovisual no âmbito do TJDF.

XXXVI - Documentar procedimentos técnicos, objetivando a padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.

XXXVII

- Consolidar relatórios gerenciais sobre estado, conformidade e desempenho dos equipamentos, promovendo transparência e controle das ações técnicas.

XXXVIII

- Acompanhar presencialmente e prestar suporte técnico durante sessões, audiências, eventos e solenidades institucionais, garantindo o funcionamento dos recursos tecnológicos de audiovisual.

XXXIX - Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões e audiências, e dos ambientes dotados de sistemas de audiovisual conforme calendário do contratante, visando antecipar falhas e garantir disponibilidade dos equipamentos de audiovisual.

XL - Gerenciar e acompanhar sessões e audiências, conforme designações do CONTRATANTE.

XLI - 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.

XLII - 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.

XLIII - 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.

XLIV - 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 pelo CONTRATANTE.

XLV - Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento, conformidade técnica e propondo melhorias contínuas.

2.16.8. Disponibilidade

2.16.8.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e serem prestados no período

compreendido entre 7 e 21 horas; 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.

2.16.8.2. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

2.16.9. Dos Uniformes

2.16.9.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho devidamente uniformizados e identificados com crachá, com uniformes passeio 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.

2.16.9.2. 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; aviamento 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.

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 cós, semi justa, altura do joelho, toda forrada. Frente: 2 pences. Cós: Aproximadamente de 3,0 a 3,5cm de largura sem passador. Traseiro: com 2 pences. Barra: Etiqueta de identificação do tecido, forro, confecção, tamanho da peça e instruções de lavagem, conforme determinação do INMETRO.
3	Calça Social Feminina: confeccionada em tecido Gabardine com elastano (lado interno acetinado), na cor preta, sem pregas; com cós. 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 cós para fechamento na cor do tecido. Cós: 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 Microfibras 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.

2.16.10. Das Ferramentas de Trabalho

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

2.16.10.2. 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 **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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 Microfibras.
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

2.17. GRUPO 2: ITEM 15 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo

2.17.1. 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.

2.17.2. Requisitos e Atividades dos Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo

2.17.2.1. 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.

2.17.2.2. 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.

2.17.2.3. 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.

2.17.3. Disponibilidade

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

2.17.3.2. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

ANEXO V

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de serviços está disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135353), bem como no *site* oficial do TJDF (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO VI

DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES

O dimensionamento das necessidades está disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135360), bem como no *site* oficial do TJDF (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO VII

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)

Os Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) estão disponibilizados no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135366), bem como no *site* oficial do **TJDFT** (<http://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes>).

ANEXO VIII

TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI

As tecnologias sustentadas pela SETI estão disponibilizadas no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135371), bem como no *site* oficial do **TJDFT** (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO IX

LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

I - Os serviços poderão ser realizados, a expensas da CONTRATADA, nos seguintes locais:

Localidade	Endereço	CEP
CDP	RODOVIA DF 465, KM 4, FAZENDA PAPUDA.	71.686670
Aeroporto	AEROPORTO INTERNACIONAL PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHKE SETOR DE HABITAÇÕES INDIVIDUAIS SUL - LAGO SUL S/N - AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA.	71608-900
Deposito Público do Gama	PRAÇA 02 - LOTE 14 - SETOR CENTRAL.	72405-125

NÚCLEO DE ATENDIMENTO INTEGRADO - NAI	SAAN - TRECHO 01 - LOTE 785.	70632-011
POSTO DO JUIZADO DE MENORES	RODOVIÁRIA INTERESTADUAL DE BRASÍLIA.	
COPAT	STRC - Trecho 2 - Cj. A - Lote 7.	70130-500
CEGOC	SIA TRECHO 04 LOTE 1420, 1420 - SIA - TJDF - GUARA.	
SAAN	COMPLEXO DE ARMAZENAMENTO - SAAN - QUADRA 04 - LOTES 815/865 E 915.	70632-400
Sutra	SGON QUADRA 02 - LOTES 70/80/90 E100 - ÁREA ESPECIAL 1.	70610-620
Núcleo de Audiência de Custódia	COMPLEXO DA POLÍCIA CIVIL SETOR DE ÁREAS ISOLADAS - SPO, CONJUNTO A, LOTE 23, BLOCO D - TÉRREO ALA A PRÉDIO DPE - BRASÍLIA DF.	70610-907
Fórum de Brasília	BLOCOS A, B, C e D - ED. MILTON SEBASTIÃO BARBOSA PRAÇA MUNICIPAL, LOTE 01.	70094-900
Fórum de Brazlândia	FÓRUM DESEMBARGADOR MÁRCIO RIBEIRO ÁREA ESPECIAL NÚMERO 04 RUA 10 LOTE 04 SETOR TRADICIONAL.	72720-640
Fórum de Itapoã	ÁREA ESPECIAL TJDF S / N - DEL - LAGO 2.	71593-050
Fórum de São Sebastião	FÓRUM DESEMBARGADOR EVERARDS MOTA E MATOS CMA - CENTRO DE MULTI-ATIVIDADES, LOTE 04.	71691-001
Fórum do Núcleo Bandeirante	FÓRUM DESEMBARGADOR HUGO AULER AVENIDA CONTORNO - AREA ESPECIAL Nº 13 - LOTE 14.	71505-535
Fórum do Recanto das Emas	FÓRUM DESEMBARGADOR VALTÊNIO MENDES CARDOSO - QUADRA 02, CONJUNTO 01 - LOTE 03 - CENTRO URBANO, 3 - CENTRO URBANO.	72610-670
Fórum do Riacho Fundo	FÓRUM DESEMBARGADOR CÂNDIDO COLOMBO CERQUEIRA QS 02, LOTE A	71820-211
Fórum de Águas Claras	FÓRUM DESEMBARGADOR HELLÁDIO TOLEDO MONTEIRO - QUADRA 202 - LOTE 1 - PRAÇA IRERÉ.	71937-720
Fórum de Gama	FÓRUM DESEMBARGADOR JOSÉ FERNANDES DE ANDRADE - QUADRA 01 ÁREA ESPECIAL, SETOR NORTE.	72430-900
Fórum de Guará	FÓRUM DESEMBARGADORA MARIA THEREZA DE ANDRADE BRAGA HAYNES - SRIA II, QE 25 - CONJUNTO 2 - LOTES 2/3 – EPC.	71025-015
Fórum de Planaltina	FÓRUM DESEMBARGADOR LÚCIO BATISTA ARANTES - AVENIDA WL2 SETOR ADMINISTRATIVO - LOTE 420.	73310-900
Fórum de Santa Maria	FÓRUM DESEMBARGADOR JOSÉ DILERMANDO MEIRELES - QR 211 CONJUNTO A LOTE 01.	72511-100
Fórum de Sobradinho	FÓRUM DESEMBARGADOR JUSCELINO JOSÉ RIBEIRO - SETOR DE ADMINISTRAÇÃO CULTURAL - QUADRA CENTRAL - LOTE F.	73010-701
Fórum do Meio Ambiente	FÓRUM DESEMBARGADOR JOAQUIM DE SOUSA NETO EDIFÍCIO GREEN BUILDING SAM LOTE M.	70620-000
Fórum do Paranoá	FÓRUM DESEMBARGADOR MAURO RENAN BITTENCOURT ÁREA ESPECIAL N.02 - QUADRA 03.	71570-030
Gráfica do Guará	SRIA Nº 8 LOTE F AREA ESPECIAL - GUARÁ II.	71070-667
Vara da Infância e da Juventude	SGAN 909 BLOCO C LOTES D/E.	70790-090
CJCC	SGAN ST. DE GRANDES ÁREAS NORTE 916 LOTE F- ASA NORTE Bloco 1.	70790-160
Fórum de Samambaia	FÓRUM DESEMBARGADOR RAIMUNDO MACEDO QR 302 - CONJUNTO 1 - ÁREA URBANA I SAMAMBAIA SUL.	72300-603
Fórum de Ceilândia	FÓRUM DESEMBARGADOR JOSÉ MANOEL COELHO - QNM 11 ÁREA ESPECIAL 01, CEILÂNDIA CENTRO.	72215-110
Fórum de Taguatinga	FÓRUM DESEMBARGADOR ANTÔNIO MELO MARTINS ÁREA ESPECIAL N. 23 - SETOR C NORTE AV. SAMDU NORTE.	72115-901

Fórum Júlio Leal Fagundes	FÓRUM JOSÉ JÚLIO LEAL FAGUNDES SMAS TRECHO 04 LOTES 4/6.	70610-906
--------------------------------------	---	------------------

ANEXO X

EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

A equipe mínima e experiência profissional está disponibilizada no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135388), bem como no *site* oficial do **TJDFT** (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO XI

EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE DO TJDFT

Os equipamentos por localidade do TJDFT estão disponibilizados no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135393), bem como no *site* oficial do **TJDFT** (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO XII

PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

O processo de cumprimento de requisição está disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135407), bem como no *site* oficial do **TJDFT** (<http://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes>).

ANEXO XIII

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

O processo de gerenciamento de conhecimento está disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135413), bem como no *site* oficial do TJDFT (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO XIV

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

O processo de gerenciamento de incidente está disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135419), bem como no *site* oficial do TJDFT (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO XV

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

O processo de gerenciamento de problema está disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135424), bem como no *site* oficial do TJDFT (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>).

ANEXO XVI

FUNÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS

A função de central de serviços está disponibilizada no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135429), bem como no *site* oficial do TJDF T (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes-1>)

ANEXO XVII

MODELO DE TERMO DE VISTORIA

O representante da empresa _____, CNPJ _____, Sr(a) _____, vistoriou o(s) loca(is) onde deverá(ão) ser prestados os serviços referentes ao Pregão Eletrônico nº **2/2026**, cujo objeto é a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura, de atendimento a usuários de TIC e de áudio e vídeo para o TJDF T por pagamento fixo mensal, sob demanda, por meio de Ordens de Serviço (OS), vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos, nos termos do edital e dos seus anexos.

Brasília/DF, ____ de _____ de 202_.

Empresa

NÚCLEO DE ESTUDOS TÉCNICOS E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO - NUETIC

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

OBSERVAÇÃO: CASO O INTERESSADO DISPENSE A REALIZAÇÃO DA VISTORIA, DEVERÁ PRESTAR DECLARAÇÃO FORMAL ASSINADA PELO RESPONSÁVEL TÉCNICO DO LICITANTE ACERCA DO CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES E PECULIARIDADES DA CONTRATAÇÃO, CONFORME MODELO ABAIXO:

DECLARO, para os devidos fins e sob os ditames da Lei, que a empresa _____, inscrita no **CNPJ** _____, possui conhecimento pleno do local, das condições de realização do serviço e demais peculiaridades do objeto do edital do **Pregão Eletrônico nº 2/2026**.

ANEXO XVIII

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1 - IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>
CONTRATO nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>		
Contratada	<Nome da contratada>	CNPJ	<CNPJ da contratada>
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>		
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxxxxxxxxxxx

2 - ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE (MESES)	Valor Unitário (MÊS)	Valor Total
	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1.		R\$ XXX	R\$ XXX

1	2	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
	3	Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE.		R\$ XXX	R\$ XXX
	4	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico.		R\$ XXX	R\$ XXX
	5	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia.		R\$ XXX	R\$ XXX
	6	Serviços de Segurança da Informação.		R\$ XXX	R\$ XXX
	8	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados.		R\$ XXX	R\$ XXX
	9	Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft.		R\$ XXX	R\$ XXX
	10	Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados.		R\$ XXX	R\$ XXX
	11	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações.		R\$ XXX	R\$ XXX
	13	Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC.		R\$ XXX	R\$ XXX

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	ÁREA ESPECIALIZADA	Cód. Identificação do Perfil	QUANTIDADE (MESES)	Valor do Perfil	Valor Total
1	7	Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem.	Serviços de Administração de Virtualização.	ASO-03.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
			Serviços de Administração de Nuvem.	CLOUD-02.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
	12	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados.	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados.	ABI-03.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
				Analista de Projetos de TIC.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
				Analista de Processos de TIC.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
				ASUPCOMP-03.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
				Desenhista Projetista.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX
				DESENV-03.	XXX	R\$ XXX	R\$ XXX

VALOR TOTAL DA ORDEM DE SERVIÇO (OS) DO GRUPO 1	R\$ XXX
---	---------

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE (MESES)	Valor Unitário (MÊS)	Valor Total
2	14	Serviços de Áudio e Vídeo.	XXX	XXX	R\$ XXX
	15	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.	XXX		R\$ XXX

VALOR TOTAL DA ORDEM DE SERVIÇO (OS) DO GRUPO 2	R\$ XXX
---	---------

ANEXO XIX

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Identificação	
Ref. Documento:	
Nº Administrativo:	Proc.
Nº Contrato:	
Nome Contratada:	Empresa
Órgão do TJDF:	
Objeto:	

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento dos dispositivos legais vigentes, que os serviços / produtos, referenciados no documento acima identificado, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com as condições de aceitação previamente definidos pelo TJDF no Termo de Referência, anexo ao Edital do processo de contratação.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços / produtos ocorrerá no prazo definido em contrato, após a comunicação formal da Empresa responsável sobre a conclusão da execução do objeto contratado, e desde que não sejam identificadas divergências quanto às especificações e condições constantes do Termo de Referência correspondente ao contrato firmado.

Observações:

De acordo.	
_____ Gestor / Fiscal Técnico do Contrato (TJDF) Nome: Matrícula:	_____ Representante Legal da Empresa (CONTRATADA) Nome: CPF:
Brasília, _____ de _____ de 20____.	

ANEXO XX

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Identificação	
Ref. Documento:	
Nº Administrativo:	Proc.
Nº Contrato:	
Nome Contratada:	Empresa
Órgão do TJDF:	
Objeto:	

Por este instrumento, as partes acima identificadas atestam para fins de cumprimento dos dispositivos legais vigentes, que os serviços / produtos do objeto contratual identificado acima possuem a qualidade e requisitos aderentes às especificações do Termo de Referência correspondente ao contrato firmado.

Observações:

De acordo.	
_____ Gestor / Fiscal Técnico do Contrato (TJDFT) Nome: Matrícula:	_____ Representante Legal da Empresa (CONTRATADA) Nome: CPF:
Brasília, _____ de _____ de 20____.	

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

Processo Administrativo nº:	
Contrato nº:	
Objeto:	

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS - TJDF**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.531.954/0001-20, doravante denominado **TJDF** ou **CONTRATANTE** e a Empresa _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo Sr. _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como **PARTES** para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**, doravante denominado simplesmente **TERMO**, e, **CONSIDERANDO** que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, e também, a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal, sobre todo e qualquer assunto de interesse do **TJDF** de que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

O **TJDF** estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS INFORMAÇÕES

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas de forma diferente.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** do **TJDF**, cientificando a todos da existência deste TERMO.

Parágrafo Terceiro: O **TJDF**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** obriga-se a informar imediatamente à **CONTRATANTE** qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste TERMO que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**, exceto se as cópias, reproduções ou duplicações forem para uso interno das **PARTES**, na execução do Contrato.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** do **TJDFT**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado oficialmente, por escrito, pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual do **TJDFT**. A **CONTRATADA** se obriga a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venha a ter acesso.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** se obriga a firmar acordos por escrito com seus subordinados e consultores, ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes para garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Quinto: A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham informações confidenciais do **TJDFT**, quando não mais for necessária a manutenção dessas informações, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades cabíveis.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 10 (dez) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA QUARTA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as **PARTES**. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo **TJDFT**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 155 da Lei nº. 14.133/2021 ou dispositivo legal que vier em substituição com equivalentes previsões.

CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as consideradas confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** do **TJDFT**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

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

CLÁUSULA SEXTA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Brasília-DF, ____ de _____ de _____.

	Representante legal da empresa contratada
Assinatura:	
Nome:	
Cargo:	
CPF:	

	Gestor do Contrato	Fiscal do Contrato
Assinatura:		
Nome:		
Matrícula:		
Cargo:		
CPF:		
Órgão:		

	Testemunha 1	Testemunha 2
Assinatura:		
Nome:		
CPF:		

ANEXO XXII

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO
SERVIÇOS____/2026, QUE ENTRE SI FAZE
UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUI
DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL
DOS TERRITÓRIOS E A EMPRI
_____.

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL TERRITÓRIOS**, inscrito no **CNPJ/MF** 00.531.954/0001-20, sediado na Praça Municipal, Lote 01, Justiça, Brasília-DF, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **JAIR SOARES**, na atribuição que lhe confere o art. 10, da Lei 11.697, de 13/06/2008, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, e, **de outro lado**, a empresa _____, CNPJ/MF _____ estabelecida na _____, CEP: _____, telefone: _____, e-mail: _____, representada por seu _____, _____, portador do CPF *****.XXX.XXX-****, daqui denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, com base na Lei sob o regime de execução na forma de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, e em conformidade com os termos do **Pregão Eletrônico 02/2026** e o decidido no **PA 0020923/2025 - SEI**, os quais farão parte integrante do presente instrumento, juntamente com a Proposta da **CONTRATADA**, independentemente de transcrição, e com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO - O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura, de atendimento a usuários de TIC e de áudio e vídeo. A **CONTRATADA**, por pagamento fixo mensal, sob demanda, por meio de Ordens de Serviço (OS), prestará o atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos, nos termos do edital, dos anexos e dos seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNDAMENTO LEGAL - Lei 14.133/2021 e Decreto 8.538/2020.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR - O serviço a ser contratado na cláusula primeira obedecerá ao estipulado neste instrumento, bem como às obrigações assumidas na proposta de preços fornecida pela **CONTRATADA** (protocolo _____), e dirigida ao **CONTRATANTE**, independentemente de transcrição, fará parte integrante do presente ajuste, naquilo que não contrariar as disposições.

CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - Os serviços serão prestados predominantemente nas localidades do **CONTRATANTE**, 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 **ANEXO VIII - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**, que integra este instrumento contratual.

I - A prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra”, uma vez que está exclusivamente ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos.

II - 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.

III - Mediante necessidade expressa do **CONTRATANTE**, os serviços poderão ser realizados em outras localidades.

IV - Os períodos de prestação dos serviços estão definidos no **ANEXO III - Descrição dos Serviços e Solução** para os respectivos itens de serviços contemplados neste instrumento.

V - Os serviços terão pagamento fixo mensal e serão prestados, sob demanda, por meio de Ordens de Serviço (OS), vinculadas ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em Ordens de Serviço.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

I - Início da execução do objeto: a partir da abertura da primeira Ordem de Serviço (OS).

II - Em até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil seguinte à divulgação do c PNCP, com a consequente nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de al com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e se informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

III - A **CONTRATADA** deverá apresentar o Preposto da empresa pelo representante **CONTRATADA**.

IV - A carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do fi da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principa **CONTRATANTE**, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

V - A **CONTRATADA** assinará, juntamente com este contrato, o **TER** **CONFIDENCIALIDADE** - **Anexo XIX** e, após a indicação do preposto e profissionais que atuarão no contratação previstos, o **Termo de Ciência**, assinado pelos respectivos profissionais da **CONTRATADA**.

VI - O **CONTRATANTE** deverá receber a documentação das comprovações relacionadas profissionais que serão utilizados pela **CONTRATADA**, no prazo máximo de **120 (cento e vinte) dia** após a assinatura da Ordem de Serviço (OS).

VII - A **CONTRATADA** deverá apresentar o **Plano de Inserção** e o **Plano de Execução** de contratados, respectivamente, em até **10 (dez) dias corridos** após a Reunião Inicial contratual.

VIII - O **CONTRATANTE** deverá aprovar os **Planos de Inserção** e de **Execução** em até **5 (c** **úteis** da sua apresentação pela **CONTRATADA**.

IX - Em 90 (noventa) dias corridos após a abertura da primeira Ordem de Serviço (OS), será con fim do **Período de Adaptação Operacional (PAO)** e início da aplicação de glosas totais referentes aos i e metas de qualidade.

X - A **CONTRATADA** deverá cumprir os eventos descritos na tabela a seguir, respeitando máximos estabelecidos:

Marcos	Prazos máximo (em dias)	Evento	Responsável
Dia D0	-----	Assinatura do contrato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA	CONTRATANTE e CONTRATADA
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA
Dia D2	D1 + 10	Plano de Inserção e Plano de Execução a serem elaborados pela CONTRATADA.	CONTRATADA
Dia D3	D2 + 5	Aprovação pelo CONTRATANTE do Plano de Inserção e do Plano de Execução .	CONTRATANTE
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.	CONTRATANTE
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 instrumento.	CONTRATANTE e CONTRATADA
Dia D6	D4 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	CONTRATANTE
Dia D7	D4 + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	CONTRATANTE

Dia D8	D4 + 90	Fim do Período de Adaptação Operacional (PAO) e aplicação total dos valores previstos de glosas contratuais.	CONTRATANTE e CONTRATADA
Processo Mensal			
Dia D1'	-----	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE relativo ao mês de referência.	CONTRATANTE
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 instrumento.	CONTRATADA
Dia D2'	D2' + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo ao mês de referência.	CONTRATANTE
Dia D3'	D3' + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao mês de referência.	CONTRATANTE

XI - Os tempos considerados na tabela deverão ser contados em dias corridos, exceto para os e 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 Recebimento Definitivo -, que serão contados em dias úteis.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na **reunião inicial** a **CONTRATADA** deverá:

I - Apresentar seu Preposto.

II - Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos.

III - Identificar a necessidade e agendar oficinas para absorção de conhecimento por **CONTRATADA**, necessário à prestação dos serviços contratados, a partir de documentação e esclarecimentos fornecidos pelo **CONTRATANTE**.

IV - Elaborar uma Ata que deverá ser assinada por todos os participantes.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse p tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as Atas de Reuniões e as comunicações entre **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.

PARÁGRAFO QUARTO - Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo **CONTRATANTE**, sendo obrigação da **CONTRATADA** atender às convocatórias.

PARÁGRAFO QUINTO - Definição dos documentos a serem apresentados pela **CONTRATADA**:

I - Plano de Inserção: documento fornecido pela **CONTRATADA** que prevê as atividades de alocar 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. O plano será aprovado pelo **CONTRATANTE**, contendo minimamente as seguintes informações, condizentes com os requisitos descritos neste instrumento:

a) **Descrição Geral do Plano:** detalhamento do escopo e das atividades a serem realizadas.

b) **Recursos Necessários:** infraestrutura tecnológica, equipe (profissionais), ferramentas e sistemas a serem empregados.

c) **Cronograma de Inserção:** marcos e prazos para transição e implantação inicial.

d) **Gestão da Transição:** estratégias para garantir a continuidade do serviço e mitigação de riscos.

e) **Plano de Capacitação:** repasse de conhecimento para a equipe contratada.

f) **Matriz de Responsabilidades:** definição das responsabilidades entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** durante a inserção da **CONTRATADA**.

g) Relatórios e Indicadores: indicadores de sucesso para a fase de inserção e relatório apresentados, a serem validados pelo **CONTRATANTE**.

II - Plano de Execução: documento elaborado pela **CONTRATADA** e aprovado pelo **CONTRATANTE** que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes à adequada prestação dos Serviços Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC ou dos Serviços Técnicos Especializados de Áudio e Vídeo para o **CONTRATANTE**. Conterá, minimamente, as seguintes informações, condizentes com os requisitos dos serviços descritos neste instrumento:

a) Descrição Geral das Atividades: detalhamento das atividades gerenciais, operacionais e de suporte a serem realizadas.

b) Níveis Mínimos de Serviços (NMSs): A aferição dos NMS's previstos contratualmente.

c) Gestão de Incidentes e Problemas (quando aplicável): procedimentos e fluxos para tratamento de incidentes e resolução de problemas.

d) Gestão de Mudanças (quando aplicável): procedimentos para controle de alterações na infraestrutura dos serviços.

e) Capacitação: a indicação dos profissionais que precisarão ser capacitados dentro do prazo de (vinte) dias corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), para atendimento às exigências contratuais.

f) Monitoramento e Relatórios (quando aplicável): ferramentas de monitoramento, periodicidade dos relatórios e formato.

g) Gestão de Configurações e Ativos (quando aplicável): controle e atualização de inventário de hardware, software e licenças.

h) Políticas de Segurança Operacional: procedimentos de segurança no dia a dia da operação.

i) Plano de Continuidade e Recuperação: medidas para continuidade dos serviços e recuperação de falhas.

j) Matriz de Responsabilidades: papéis e responsabilidades durante a execução do contrato.

k) Período de Adaptação Operacional (PAO): duração de 90 (noventa) dias corridos após a primeira Ordem de Serviço. No Período de Adaptação Operacional serão aplicados descontos de 30% (trinta por cento) no valor total calculado para as glosas.

PARÁGRAFO SEXTO - Da primeira Ordem de Serviço (O.S): Os Itens de Serviços objeto da contratação serão executados exclusivamente sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço pelo **CONTRATANTE**.

I - A prestação dos serviços ficará condicionada à solicitação formal do **CONTRATANTE**, quando, em cada Ordem de Serviço, os Itens de Serviços que serão demandados e vincula-se ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

II - Para fins de planejamento, as previsões de abertura das respectivas primeiras Ordens de Serviço serão contempladas:

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.
--	----	--

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO
2	1	Serviços de Áudio e Vídeo.
	2	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.

III - Para todos os serviços técnicos especializados abrangidos pelos GRUPOS 1 e 2, as respectivas de Serviço (OS) contemplarão o conjunto integral dos serviços por tipo de serviços.

a) Excepcionalmente, no que se refere aos Itens 7 e 12 do GRUPO 1, que englobam atividades correlatas, 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 quantos mínimos de profissionais deverão restringir-se aos perfis estritamente necessários à execução do serviço especializado requerido. Assim, a equipe mínima será estabelecida pelo **CONTRATANTE** na respectiva forma a assegurar flexibilidade, aderência às necessidades concretas e eficiência na alocação dos recursos técnicos.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Do Registro e Acompanhamento dos Serviços - 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 TJDF/TJDF-T serão remunerados por valor fixo mensal, sob demanda, por meio de Ordens de Serviços, vinculada ao atendimento de Níveis de Serviços (NMSs) previamente estabelecidos de acordo com as condições e exigências estabelecidas no instrumento.

I - As solicitações terão as atividades (ofertas) predefinidas na ferramenta Service Manager Automática da Microfocus, já em operação no ambiente de TIC do **CONTRATANTE**, ou outra ferramenta de ITSM a ser adquirida pelo **CONTRATANTE**, para abertura e controle de todas as etapas demandadas, fiscalização e pagamento.

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

III - As atividades (ofertas) são agrupadas por Catálogos Técnicos (**Anexo IV**) que compõem procedimentos a serem seguidos para a realização dos serviços.

IV - Os catálogos técnicos serão consideradas como aceitos pela **CONTRATADA** no ato da assinatura do contrato.

V - Quando houver necessidade de realização de um serviço para cujo processo ainda não houver um técnico previamente definido, deverá ser realizada a inclusão do novo catálogo, integrando-o ao pool de Catálogos Técnicos.

VI - Os Catálogos Técnicos em desuso e desativados comporão o portfólio de serviços contratados e poderão ser excluídos em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderados em solicitação de serviços.

VII - 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.

VIII - Os novos catálogos técnicos e a desativação dos existentes farão parte do contrato e serão homologados pelas equipes trimestralmente.

IX - Para execução de novos catálogos técnicos em que for necessária a readequação dos recursos da **CONTRATADA**, será definido o início de execução da primeira Ordem de Serviço para um prazo máximo (quarenta e cinco) dias corridos e não inferior a 15 (quinze) dias corridos, possibilitando à **CONTRATADA** para readaptação do seu quadro técnico.

X - No início de cada mês, o **CONTRATANTE** deverá abrir a Ordem de Serviços do mês de definindo os serviços a serem demandados e contendo, no mínimo, os atributos previstos no **Anexo XVI**.

XI - As aberturas das Ordens de Serviço deverão constar no processo administrativo da contratação, acompanhamento, recebimento provisório e definitivo.

XII - As solicitações deverão ser registradas na ferramenta de gerenciamento de serviços, atendendo a **CONTRATADA** e encaminhadas aos responsáveis pela fiscalização do contrato para recebimento pelo aceite da resolução.

a) Quando as atividades (ofertas) necessitarem de aprovação para execução, devem ser encaminhadas fiscais antes de realizar o atendimento.

b) Todos os problemas técnicos deverão ser registrados e controlados pela ferramenta de ferr. ITSM do **CONTRATANTE**, com concessão plena de acesso à **CONTRATADA** para efeitos de registros e acompanhamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

c) 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 real e o serviço entregue.

d) Os fiscais deverão realizar o aceite de pagamento depois de aferidos os requisitos da solicitação e, caso contrário, negar o pagamento com a devida justificativa.

PARÁGRAFO OITAVO - Materiais a serem disponibilizados:

I - Para o GRUPO 1:

a) 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 **CONTRATANTE**, aos profissionais da **CONTRATADA** que atuarem de **forma presencial** nas dependências do **CONTRATANTE**. O fornecimento tem por finalidade assegurar a padronização tecnológica, a segurança da informação e a plena integração dos sistemas e soluções institucionais, sendo vedado o uso de equipamentos particulares para o desempenho das atividades.

b) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, em caráter de uso exclusivo para a execução 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 presencial**. 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 o **CONTRATANTE**.

c) O **CONTRATANTE** fornecerá à **CONTRATADA** o acesso às ferramentas de trabalho, de comunicação e produtividade utilizadas em seu ambiente, conforme necessidades do **CONTRATANTE**.

d) Os serviços prestados pela **CONTRATADA** deverão pautar-se sempre no uso racional de 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 pelo **CONTRATANTE**.

e) A **CONTRATADA** deverá providenciar, no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), fornecimento das **Ferramentas de Trabalho** exigidas para o desempenho das atividades pelos respectivos perfis profissionais.

f) Das Ferramentas de Trabalho

f.1) Para o **GRUPO 1: ITEM 2 - Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática**, todos os profissionais da **CONTRATADA** deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas de trabalho.

de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

f.2) A **CONTRATADA** deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas d adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos no **ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, conforme s 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 (referencia: Fluke 117 ou Minipa ET-2233).
10	Estação Ferro De Solda com varias ponteiras 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 Microfibrã.
18	Solda e Estanho para solda 60x40 de 0,8mm, rolo 250g.
19	Pasta Térmica mínimo 8 W/m-K.

f.2) Para o **GRUPO 1: ITEM 5 - Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e T** todos os profissionais da **CONTRATADA** deverão se apresentar para o trabalho providos das ferramentas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

f.2.1) A **CONTRATADA** deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas d adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos no **Termo ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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).

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 martetele 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 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).

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).

II - Para o GRUPO 2: O CONTRATANTE se obriga a disponibilizar, em caráter de uso exclusivo, a execução dos serviços contratados, os equipamentos de informática necessários, consistentes em desktops, notebooks, devidamente configurados e compatíveis com os sistemas corporativos do **CONTRATANTE**, profissionais da **CONTRATADA** que atuarem de **forma presencial** nas dependências do **CONTRATANTE**. O fornecimento tem por finalidade assegurar a padronização tecnológica, a segurança da informação, a integração dos serviços às soluções institucionais, sendo vedado o uso de equipamentos particulares para o desempenho das atividades.

a) O CONTRATANTE fornecerá à **CONTRATADA** o acesso às ferramentas de trabalho, de comunicação e produtividade utilizadas em seu ambiente, conforme necessidades da **CONTRATANTE**.

b) Os serviços prestados pela **CONTRATADA** deverão pautar-se sempre no uso racional de 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**.

c) Das Ferramentas de Trabalho - Todos os profissionais da **CONTRATADA** deverão se utilizar das ferramentas de trabalho providas pelo **CONTRATANTE** para a plena execução do serviço.

c.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 Serviço previamente estabelecidos no **Termo ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, cuja 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

CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DO OBJETO - Os núcleos técnicos responsáveis pela fiscalização técnica, a depender da previsão dos serviços em Ordem de Serviços (OS), são os núcleos subordinados à **Coordenadoria de Atendimento a Magistérios - COAMU**, **Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - COINF**, **Coordenadoria de Gestão de Plataformas e Dispositivos de Usuários - COGEPU** e **Coordenadoria de Plataforma de Tecnologia da Informação - 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.

I - A unidade responsável pelo recebimento definitivo do objeto será o **Núcleo de Gestão de Acordo de Contratos de Tecnologia da Informação - NUACTI**, 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.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O recebimento provisório, por solicitação, será realizado pelos contratados, diante da apresentação de relatório das atividades executadas.

I - O documento que definirá esses procedimentos será denominado de **Relatório Geral de Fatores de Risco** e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciado nas Ordens de Serviço ou documentos de alertas e/ou estatísticas.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O recebimento definitivo é condicionado ao recebimento por parte da CONTRATADA, dos Níveis Mínimos de Serviços pactuados no VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs), além de demais cláusulas deste contrato aplicáveis.

I - Será realizado pelos fiscais e pelo gestor contratual, de acordo com os prazos estabelecidos no Cronograma de Execução Física e Financeira.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato com o objetivo de verificar a 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 CONTRATADA, especialmente designados, na forma dos artigos 117 e 140 da Lei 14.133/2021, e do art. 6º do Decreto nº 11.072 de 2018.

PARÁGRAFO QUARTO - Os representantes do **CONTRATANTE** deverão ter a experiência para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser real base nos critérios previstos neste instrumento.

PARÁGRAFO SEXTO - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por instrumentos de controle, que verifiquem os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação prazos de execução e a qualidade demandada.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os níveis de serviços e indicadores de desempenho para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

PARÁGRAFO OITAVO - Durante a execução do objeto, o(s) fiscal(is) técnico(s) deverá(ão) constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

PARÁGRAFO NONO - 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Em hipótese alguma, será admitido que a própria **CONTRATADA** materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizada.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - 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), comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e fora do controle do prestador.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Os fiscais técnicos poderão realizar avaliação diária, semanal, mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Os fiscais, ao verificarem que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade competente 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Os representantes do **CONTRATANTE** deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das obrigações contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade com a prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à **CONTRATADA** de acordo com as regras previstas neste contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no instrumento.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - Para esta verificação, os Fiscais Técnicos serão apoiados pela Equipe de Fiscalização, composta por servidores do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste contrato, analisar as eventuais “não conformidades” em cada equipe qualificada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - 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.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.

I - As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados aos Fiscais Técnicos, que são responsáveis pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório.

II - 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 ação para a correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

III - O **CONTRATANTE** indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.

IV - 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 imperícia, técnicas, vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do **CONTRATANTE** e seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei Federal nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - Eventuais pedidos de prorrogação de prazo de execução do contrato deverão ser apresentados nos próprios autos e antes do término do prazo inicialmente fixado, contendo as justificativas e os documentos que comprovam a impossibilidade de cumprimento da obrigação fixada em edital e no contrato.

I - A certificação quanto à tempestividade e a análise prévia do pedido de prorrogação previsto no parágrafo será realizada pelo gestor do contrato, devendo ser consideradas as circunstâncias alegadas e apresentadas, a viabilidade técnica e os possíveis prejuízos à Administração, sendo deliberada a prorrogação definitiva, pela Autoridade Competente.

II - Caberá à Consultoria Jurídico-Administrativa da Presidência - CJA, manifestar-se, exclusivamente em relação às teses de cunho jurídico e/ou quando demandada pela Autoridade Superior.

CLÁUSULA SEXTA - DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO - A **CONTRATADA** terá, no prazo de **(cento e vinte) dias** corridos, após a assinatura da Ordem de Serviço (OS), para adequação de todas as condições dos perfis profissionais requeridos. Após esse prazo, a **CONTRATADA** receberá glosas contratuais por não preencher os critérios estabelecidos.

I - O **CONTRATANTE** não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, bem como a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do **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.

II - Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários de TIC do **CONTRATANTE**, e a **CONTRATADA** promoverá a divulgação periódica (ou quando solicitados) de informações relativas à triagem, avaliação e consulta, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham conteúdos didáticos e de linguagem simples, tais como cartilhas, checklists e passo a passo.

III - A **CONTRATADA** 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 contratações 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 contratação de profissionais certificados.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO - Consideram-se como relacionados à manutenção ao longo de todo o contrato:

I - Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta **Service**

Automation X da Microfocus, já em operação no ambiente de TIC do **CONTRATANTE**, ou outra ferramenta ITSM que venha a ser adquirida pelo **CONTRATANTE**, sendo seu registro inicial, assim como qualquer outro como: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão do 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 históricos devidamente registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI.

II - Das capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessários ao bom desempenho das atividades.

III - Das evoluções das versões de todos os softwares do ambiente computacional nos prazos estabelecidos pelos processos internos do **CONTRATANTE**. Deverão ser encaminhadas pela **CONTRATADA** as alterações referentes a licenciamento, quando for o caso, ao **CONTRATANTE** para tratamento.

IV - Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e relacionadas aos serviços, equipamentos e softwares da Infraestrutura de TI do **CONTRATANTE** (desenvolvimento de software), serão observados os Níveis Mínimos de Serviços (NMSs), conforme o disposto no **Anexo VI**.

CLÁUSULA OITAVA - DOS REQUISITOS TEMPORAIS - A **CONTRATADA** deverá cumprir a prestação dos serviços após a emissão da primeira Ordem de Serviço contratual.

I - 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 necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias para assegurar a execução satisfatória dos serviços.

II - No **Período de Adaptação Operacional (PAO)** serão aplicados **descontos de 30%** no valor calculado para as glosas.

III - A **CONTRATADA** deverá cumprir todos os prazos descritos neste instrumento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)**, conforme disposto no **Anexo VI**.

IV - A **CONTRATADA** deverá cumprir os eventos descritos na tabela do inciso X do parágrafo da cláusula quarta, respeitando os prazos máximos estabelecidos.

V - Os tempos considerados na tabela deverão ser contados em dias corridos, exceto para os seguintes 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.

VI - Mensalmente, a **CONTRATADA** deverá prover a documentação de comprovação dos serviços prestados, considerando todos os relatórios e serviços especificados neste instrumento.

VII - Semestralmente, a **CONTRATADA** deverá providenciar a atualização do **Plano de Trabalho e de Conhecimentos**.

VIII - A **CONTRATADA** deverá, **90 (noventa) dias** corridos antes do término do contrato, apresentar ao **CONTRATANTE**, deverão elaborar um **"Plano de Transição Final"**. A **CONTRATADA** deverá entregar ao **CONTRATANTE** **45 (quarenta e cinco) dias** corridos antes do término do contrato para validação.

IX - 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.

X - A **CONTRATADA** terá **90 (noventa) dias** corridos para o **Período de Adaptação Operacional**.

XI - A **CONTRATADA** deverá observar os outros prazos definidos neste instrumento, bem como os tempos de atendimento e **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)**, dispostos no **Anexo VI**.

CLÁUSULA NONA - DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE - A **CONTRATADA** deverá solicitar credenciais de acesso ao **CONTRATANTE** para seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de (presencial, remoto e/ou híbrido).

I - 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 do **CONTRATANTE**.

II - A CONTRATADA deverá comunicar ao **CONTRATANTE**, com a antecedência mínima de 30 dias, 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 a sistemas, informações e recursos do **CONTRATANTE** porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

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

IV - Todos os funcionários da **CONTRATADA** envolvidos na prestação dos serviços deverão utilizar uniforme e crachá.

V - 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.

VI - 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.

VII - 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.

VIII - A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo de informação de propriedade do **CONTRATANTE**, sem autorização.

IX - A CONTRATADA deverá atender à Política Corporativa de Segurança da Informação do **CONTRATANTE** assim com os demais normativos legais.

X - A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do **CONTRATANTE**, comprometendo-se a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenham recebido do **CONTRATANTE** no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito pelo **CONTRATANTE**.

XI - A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer informação não autorizada às informações de propriedade do **CONTRATANTE**.

XII - A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha ser instalado nas dependências do **CONTRATANTE**, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança e registro de entrada e saída.

XIII - 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 ao **CONTRATANTE** esteja exposto. Recomenda-se como referência a implementação dos CIS (CIS Implementation Group 1 (IG1), entendido como padrão mínimo de higiene cibernética).

XIV - A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de segurança durante o ciclo de vida de desenvolvimento de 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.

XV - A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos e ferramentas de verificação de vulnerabilidades 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.

XVI - 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 pelo **CONTRATANTE**, observando prazos legais de guarda.

XVII - A CONTRATADA, por meio de seu representante, assinará o **Anexo XIX - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES** em que se responsabilizará pela manutenção da confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

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

XIX - 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), compreendendo, também, a assinar e cumprir as regras estabelecidas na cláusula trigésima segunda.

XX - O objeto da contratação deve atender à **Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei de Proteção de Dados Pessoais**, considerando, principalmente os artigos 7º, inciso III e o 26, inciso IV.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS - Durante a execução de tarefas no ambiente do **CONTRATANTE** e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na operacionalização de soluções deverão observar, no trato com os servidores públicos em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

I - Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas instituídas pelo **CONTRATANTE**.

II - Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela **CONTRATADA** deverão ser produzidos em “Português do Brasil”, em linguagem formal.

III - A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos, assumindo a responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de resíduos defeituosos e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

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

b) 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;

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

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

IV - Aplicar-se-ão os critérios de sustentabilidade ambiental definidos na cláusula trigésima quinta.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA - Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pelo **CONTRATANTE**, disponibilizadas no **Anexo VII - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELO CONTRATANTE**.

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

II - Para a prestação de serviços, a CONTRATADA deverá operar solução **ServiceManager da Microfocus**, já em operação no ambiente de TIC do **CONTRATANTE**, ou outra ferramenta que venha a ser adquirida pelo **CONTRATANTE**, ou que venha a ser provida pela **CONTRATADA**, sem custos adicionais.

limitações de funcionalidades, a ser aprovada pelo **CONTRATANTE**, implementando, também s adicionais, um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenci serviços de Tecnologia da Informação, contemplando as seguintes práticas:

- a) Gerenciamento de Configuração do Serviço;
- b) [Gerenciamento de Mudanças](#);
- c) Gerenciamento do Conhecimento;
- d) Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- e) Gerenciamento de Requisição de Serviços;
- f) Gerenciamento de Incidentes;
- g) Gerenciamento de Problemas.

III - Registra-se que além dos processos de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Inf Comunicação (TIC) no **CONTRATANTE** anexados ao presente instrumento, a **CONTRATADA** dever rigorosamente os fluxos e processos disponibilizados no endereço eletrônico [Gerenciamento de Serviço do TJDET](#), tendo em vista que tais documentos são periodicamente atualizados em razão de sua relevâ condução das atividades, bem como para o aprimoramento contínuo das habilidades, dos custos e da qu soluções tecnológicas providas pelo **CONTRATANTE** à sociedade.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO - O início prestação dos serviços pela **CONTRATADA** deverá ocorrer após a emissão e aceite da Ordem de Servi Contrato concomitantemente com a transferência de conhecimento, durante o **Período de Adaptação O (PAO)**. A implantação da Central de Serviço e demais serviços envolvidos deverão ser objeto de projeto e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços. A tra inicial de conhecimento dar-se-á pela disponibilização da base da atual ferramenta ITSM em execução, de conhecimento do **CONTRATANTE** relacionadas ao objeto contratual à **CONTRATADA** (caso seja p realização de reuniões de esclarecimentos quando necessárias).

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

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

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

I V - Durante o **Período de Adaptação Operacional (PAO)** a **CONTRATADA** deverá levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus proc junto ao **CONTRATANTE**, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas ativida realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituí implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elab **CONTRATADA** e aprovados pelas áreas competentes do **CONTRATANTE**, de acordo com as pr estabelecidas neste instrumento, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com dos respectivos responsáveis).

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

VI - A frequência de aferição da **Medição de Resultados** será **mensal** e as metas deverão se

para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

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

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

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

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

b) Análise das ferramentas em uso no **CONTRATANTE**.

c) Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela **CONTRATADA** para a entrega dos produtos de trabalho a serem gerados. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em futuras reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS REQUISITOS DE GARANTIA - A **CONTRATADA** deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando pela disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos **Níveis Mínimos de Serviço (NMSs)**, conforme disposto no **Anexo VI**, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de solucionar problemas nos ambientes gerenciados.

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

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

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

IV - Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela **CONTRATADA** deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**, seja financeiro ou de atraso na prestação do serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham sido dados em razão das especificações técnicas do **CONTRATANTE**.

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

VI - A **CONTRATADA** também responderá pela reparação dos danos causados ao **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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO - A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela **CONTRATADA** de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo **CONTRATANTE**, **sob demanda**.

I - A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidades. O **CONTRATANTE** é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos requisitos de qualidade exigidos, e a **CONTRATADA** como responsável pela execução dos serviços e gestão sua

humanos.

II - A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do **CONTRATANTE**.

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

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

V - Ao executar as atividades, a **CONTRATADA** deverá manter atualizados todos os status de serviços e os registros correspondentes na ferramenta Gerenciamento de Serviços de TI, e nas bases de conhecimento e configuração dos ativos de TIC.

VI - 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.

VII - As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela **CONTRATADA** encontram-se expressas no **Anexo III - Descrição Completa da Solução**, bem como no **Anexo IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.

VIII - A **CONTRATADA** deve manter durante todo o período de execução contratual os quantos profissionais definidos para a equipe mínima que correspondem ao dimensionamento mínimo considerado para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos, e de qualificação técnica mínima dos profissionais, conforme o disposto no **Anexo IX - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

IX - Sempre que o **CONTRATANTE** adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou alterar o projeto para implementação de nova solução, a **CONTRATADA** será formalmente comunicada e, **noventa dias** corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus profissionais detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, para o **CONTRATANTE**.

X - A **CONTRATADA** deve fornecer meios para o **CONTRATANTE** entrar em contato e registrar as ocorrências da prestação dos serviços pelos profissionais atuantes da seguinte forma: durante a prestação de serviços e de forma eletrônica.

XI - A execução do serviço deve ser acompanhada pela **CONTRATADA**, que dará ciência dos acontecimentos ao **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA DEFINIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO - Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Relatórios de Recebimento Provisório e Definitivo:

I - Aferição, pela equipe do **CONTRATANTE**, dos índices previstos neste instrumento, conforme disposto no **Anexo VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, 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.

II - O **CONTRATANTE**, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de desempenho em dashboards dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas.

à **CONTRATADA** ainda durante o período de execução mensal.

III - 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 dos dados ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Inteligência que não implique custos adicionais ao **CONTRATANTE**.

IV - A **CONTRATADA** deverá ainda apresentar mensalmente o **Relatório Geral de Fatores** 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 e GRUPO 2**);
- 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**).

V - 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 edital 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 essenciais de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Índice de disponibilidade da solução de monitoramento da infraestrutura, sistemas gerenciados de dados, servidores, sistemas e outros serviços monitorados. • Dados sobre a capacidade de armazenamento e condições de uso dos servidores e 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 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 de acesso à internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação sobre o ambiente de TIC do 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 (segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, por 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 – por tipo de problema conhecido. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo CONTRATANTE no período. • Análise crítica de requisições e incidentes reabertos. • Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

VI - A seu critério, o **CONTRATANTE** poderá solicitar a comprovação de fidelidade dos dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual do **CONTRATANTE**, sem qualquer ônus adicional.

VII - 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, em prazo superior a 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES - patrimonial e a propriedade intelectual da solução fornecida são exclusivos do **CONTRATANTE**, o segredo comercial, ficando a **CONTRATADA** impedida, sob pena da lei, de utilizá-los para outros fins aqueles previstos no presente instrumento.

I - A CONTRATADA obriga-se a manter a solução fornecida em completo sigilo, e a não destruir qualquer indicação dele constante, referente à propriedade do **CONTRATANTE**.

II - A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados estritamente a obrigação por ela assumida.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CONFIDENCIALIDADE - A **CONTRATADA** tratará como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

I - A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do **CONTRATANTE**, compromete-se a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do **CONTRATANTE** no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito pelo **CONTRATANTE**.

II - A CONTRATADA deverá atender ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação - Política Corporativa de Segurança da Informação - PCS do **CONTRATANTE** assim com os demais requisitos legais.

III - A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do **CONTRATANTE**, compromete-se a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do **CONTRATANTE** no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito pelo **CONTRATANTE**.

IV - A CONTRATADA se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação, conforme os termos do **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (Anexo XIX)**.

V - A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais decorrentes deste instrumento 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 na cláusula trigésima segunda.

VI - A CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades 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 no **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**.

VII - 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:

a) Política de segurança adotada pelo **CONTRATANTE** e configurações de hardware e software decorrentes.

b) Processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos, e atendimento aos itens de segurança.

VIII - A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, políticas e normas adotados pelo **CONTRATANTE**.

IX - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação permanente, bem como que estiverem definidos em normatizações internas do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO RELACIONAMENTO ENTRE OS CONTRATANTES

relacionamento entre os contratantes dar-se-á da forma a seguir:

I - Instrumentos de comunicação entre as partes: O modelo de prestação de serviços por **CONTRATADA** seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo a **CONTRATADA** a equipe do **CONTRATANTE**, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência na administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa da **CONTRATADA** ou seu substituto.

II - São instrumentos formais de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- a) Modelo de Ordem de Serviço (OS) - Anexo XVI;
- b) Termo de Recebimento Provisório - Anexo XVII;
- c) Termo de Recebimento Definitivo - Anexo XVIII;
- d) Ofício;
- e) Ata de Reunião;
- f) Carta;
- g) E-mail institucional/corporativo;
- h) Documento de Procedimentos para abertura de chamado em garantia;
- i) Abertura de chamado para atendimento de garantia;
- j) Relatórios diversos;
- k) Termo de Encerramento do Contrato.

III - A comunicação entre o 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.

IV - A CONTRATADA deverá manter disponibilidade imediata para comunicação no horário do CONTRATANTE (de 12 a 19 horas, em dias úteis) para todos os serviços contratados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Forma de atendimento do suporte técnico: Os serviços especializados a serem prestados pela **CONTRATADA** não se limitam aos serviços técnicos especificados no **Anexo IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades do **CONTRATANTE**.

I - A CONTRATADA deverá garantir, também, a prestação integral dos serviços dispostos no Anexo V - Descrição Completa da Solução, observando as especificações, requisitos técnicos e condições estabelecidas no instrumento, sempre em conformidade com o disposto no Anexo VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) e demais obrigações contratuais.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Qualificação técnica ou formação exigida para os profissionais envolvidos na execução: Os serviços que compõem o objeto desta contratação deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados para a sua execução, e considerará todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

I - Os requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços contratados deverão ser de acordo com a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência detalhadas no Anexo IX - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL.

II - Para todos os Perfis:

a) 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** será considerada em mora.

glosas contratuais por não preencher os critérios estabelecidos.

b) Na eventualidade de substituição dos profissionais após o início da prestação dos serviços concedido o prazo mencionado na alínea 'a'.

c) Formas de comprovação do tempo de serviço:

c.1) Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documento necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

c.2) 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 e especialização, ou Mestrado ou Doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo da Educação - MEC.

c.3) Documentos comprobatórios de conclusão das certificações ou, conclusão dos cursos de certificações conforme a tabela disposta no **Anexo IX - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

PARÁGRAFO TERCEIRO - Forma de Transferência de Conhecimento: a **CONTRATADA** compromete a habilitar equipe de técnicos do **CONTRATANTE** no uso das soluções desenvolvidas e ir no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

I - O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio orgânico realizada pela **CONTRATADA**, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

I I - Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar semestralmente o **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC)** contendo as seguintes informações dos serviços realizados que deverá conter, para transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE**, no mínimo:

a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

b) A metodologia de trabalho;

c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

d) Os documentos e os artefatos a serem gerados;

e) Os processos, cronogramas e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o **CONTRATANTE** retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e o ambiente de Infraestrutura de TIC (GRUPO 1) ou a operação dos Serviços de Áudio e Vídeo (GRUPO 2).

III - A CONTRATADA deverá descrever, dentro do **PTC**, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do **CONTRATANTE**, considerando, preferencialmente, ferramentas como o Microsoft Teams, que permitam a gravação.

IV - A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas, workshops, hands-on com a equipe do **CONTRATANTE** visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

V - Todo processo, base de dados, aprendizado, implementações realizadas dentro da ferramenta e documentação produzida em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do **CONTRATANTE**.

VI - O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança 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.

VII - O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), com todas as informações solicitadas, será entregue com periodicidade semestral, sendo entregue para validação pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUARTO - Ações para Transição e Encerramento Contratual - Em caso de não renovação contratual, a **CONTRATADA** obriga-se a prestar para o **CONTRATANTE** ou a terceiro designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito e que haja uma transferência ordenada do conhecimento dos serviços para o **CONTRATANTE** ou a seu designado.

I - A CONTRATADA, juntamente com o **CONTRATANTE**, deverá elaborar um "**Plano de Transição Final**" **90 (noventa) dias corridos** antes do término do contrato. Deverá entregá-lo ao **CONTRATANTE** **(quarenta em cinco) dias corridos** antes do término do contrato para validação.

II - O Plano de Transição deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

III - A CONTRATADA deverá identificar uma lista de "componentes de transição" (exemplar: locais, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

IV - O Plano de Transição, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo **CONTRATANTE**.

V - É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do **Plano de Transição**, a prestação dos serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações e conhecimentos para a continuidade dos serviços pelo **CONTRATANTE** (ou por empresa por ele designado).

VI - O Plano de Transição e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

VII - É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar à **CONTRATADA** as pessoas receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no **Plano de Transição**.

VIII - Constituirá quebra de contrato o fato da **CONTRATADA** ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo **CONTRATANTE**, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, sujeitando-a às sanções em relação a todos os danos causados ao **CONTRATANTE** por esta falha.

IX - A elaboração e a execução do Plano de Transição Final ocorrerão em paralelo ao atendimento dos ordens de serviços demandadas pelo **CONTRATANTE**.

X - Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimentos, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste instrumento.

XI - No de Plano Final de Transição, deverá estar previsto:

a) A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do **CONTRATANTE**, incluindo todos os bens intangíveis, como software.

b) A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o **CONTRATANTE** durante a prestação dos serviços.

c) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos de propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

d) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com o **CONTRATANTE** durante a prestação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - A **CONTRATADA** obriga-se: Além das obrigações assumidas no edital e neste contrato, a **CONTRATADA** obriga-se:

I - Indicar formalmente preposto, em até 05 (cinco) dias úteis, contado a partir do primeiro dia útil após a divulgação do contrato no PNCP, apto a representá-la junto ao contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

II - Executar os serviços dispostos no Anexo IV - Catálogo de Serviços, com a disponibilização necessário ao seu perfeito cumprimento, além de executar os serviços, na qualidade e quantidade necessário atendimento do objeto.

III - Executar os serviços demandados provendo os recursos operacionais necessários para a atendimento integral dos requisitos de negócio estabelecidos neste instrumento para a execução dos **Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo** **CONTRATANTE**, conforme o disposto no **Anexo IX** - Equipe Mínima e Experiência Profissional.

a) Os quantitativos de profissionais definidos para a **equipe mínima** correspondem ao dimensão mínimo considerado necessário para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos neste instrumento.

IV - Cumprir todos os prazos descritos neste contrato, respeitando os prazos máximos estabelecidos zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMSs), conforme Anexo VI - Níveis Mínimos de Serviços.

V - Executar os serviços objeto do presente contrato que serão realizados predominantemente nas localidades do **CONTRATANTE**, com sede no Fórum Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal, Lot 70.094-900, Brasília-DF, bem como em suas unidades jurisdicionais e administrativas, conforme especificado no Anexo VIII- Localidades para Prestação dos Serviços.

a) Assegurar a execução regular das atividades, observadas as condições pactuadas no contrato, e a qualidade dos serviços, de forma excepcional, em outras localidades distintas daquelas previstas, mediante autorização devidamente expressa pelo **CONTRATANTE**.

b) Arcar integralmente com todos os custos relacionados ao deslocamento e transporte dos colaboradores, necessários à execução dos serviços nas localidades do **CONTRATANTE** constantes do Anexo VIII ou, excepcionalmente, em outras localidades determinadas pelo contratante, não cabendo ao contratante ônus adicionais a esse título.

VI - 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 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, sob ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

a) 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 o **CONTRATANTE**.

VII - Apresentar, após alinhamento prévio junto aos gestores e fiscais do contrato, o plano de trabalho dos colaboradores, segmentado por perfil (Técnico Júnior, Pleno e Sênior), em consonância com as prioridades e orientações do **CONTRATANTE**. Deverá, ainda, manter relatórios periódicos que evidenciem as capacidades e reciclagens realizadas junto às equipes de atendimento, com o objetivo de assegurar o controle da qualificação e gerar evidências documentais para fins de auditoria por órgãos de controle interno e externo.

VIII - Disponibilizar cadastro atualizado de seus colaboradores, garantindo que as informações sejam corretas e completas para viabilizar o acesso às dependências do **CONTRATANTE**.

IX - Planejar, em conjunto com a unidade demandante e os fiscais do contrato, a escala de trabalho dos colaboradores, considerando o horário de funcionamento do **CONTRATANTE**, os períodos de maior demanda 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 atendidas em cada faixa de horário.

a) 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 extraordinários.

X - Substituir definitivamente, no prazo máximo de vinte e quatro horas úteis, sempre que ex **CONTRATANTE**, mediante justificativa apresentada pela equipe gestora ou de fiscalização do contrato colaborador cuja situação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas, diretrizes, fluxos de atendimentos, qualidade dos serviços prestados, at desconformidade com as atribuições do cargo, não cumprimento dos requisitos previstos neste contrato p e demais regulamentos da **CONTRATADA** ou ao interesse do serviço público. Nesses casos, o colabora ser afastado do contrato imediatamente e ter todos os seus acessos e permissões revogadas.

a) É vedado o retorno dos colaboradores da **CONTRATADA** que tenham sido substi decorrência de solicitação da equipe de gestores e fiscais do contrato, por atuação prejudicial aos serviços nas dependências do **CONTRATANTE**. Aplicando-se também aos colaboradores que tenham comet graves e que foram substituídos a pedido da equipe gestora em contratos anteriores.

XI - Zelar pela qualidade do ambiente para prestação dos serviços, incluindo monitorar so utilização de equipamentos particulares, não relacionadas ao atendimento, durante o expediente e no ar Central de Serviços de TI, especialmente durante o atendimento aos usuários.

XII - Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crach provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

a) Em casos de atendimentos à Magistrados, Autoridades e Salas de Audiências, os colaboradores estar uniformizados com uso de gravata.

XIII - Apresentar a garantia contratual prevista no art. 96 da Lei 14.133/2021.

XIV - Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo f fiscal do contrato, os serviços efetuado sem que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções rest execução ou dos materiais empregados.

XV - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o **CONTRATANTE** a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos

XVI - Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administra

XVII - Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar ao **CONTRATAN** qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

XVIII - Realizar ampla divulgação do Código de Ética do **CONTRATANTE** para seus colab apresentar Termo de Ciência.

XIX - Relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da pre serviços.

XX - Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na c aprendizagem para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

XXI - Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do con

XXII - Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de gestão do contrato à execução do objeto contratual.

XXIII - Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do objeto do cor **CONTRATANTE**, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, er tempo, sempre que considerar a medida necessária.

XXIV - Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento do objeto durante a ex contrato.

XXV - Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais relativos ao objeto sobre c

artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, à Administração.

XXVI - Disponibilizar, após emissão da ordem de serviço, equipe e cronograma para im serviços.

XXVII - Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do **CONTRATANTE**, preste os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas.

XXVIII - Não veicular ou comercializar os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação do sem a prévia autorização do **CONTRATANTE**.

XXIX - Seguir os processos Information Technology Infrastructure Library - ITIL do **CONTR** para o GRUPO 1.

XXX - Manter em seu quadro cota mínima de 10% (dez por cento) das vagas, reservadas para m possuam a qualificação exigida (sustentabilidade social ODS 5).

XXXI - Responsabilizar-se integralmente, mediante assinatura de termo de uso especí equipamentos de TIC ou de Áudio e Vídeo pertencentes ao patrimônio do **CONTRATANTE** que disponibilizados para a execução dos serviços, zelando pela guarda, conservação e adequada utilização des

a) Quando necessário e expressamente demandado pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATA** realizar o transporte dos referidos equipamentos para fóruns, unidades do **CONTRATANTE** ou para lo previamente indicado pelo **CONTRATANTE**, assumindo a responsabilidade pela integridade dos bens d o período de deslocamento e utilização, inclusive quanto a eventuais danos, extravios ou perdas decorren uso, negligência, imprudência ou imperícia de seus empregados, prepostos ou terceiros sob sua responsabil

b) Sempre que necessário e expressamente demandado pelo **CONTRATANTE**, a **CONT** deverá realizar o transporte dos equipamentos de TIC ou dos equipamentos de Áudio e Vídeo entre a localidades do TJDF, incluindo fóruns, unidades administrativas e demais locais indicados, assumind responsabilidade pela logística envolvida, abrangendo planejamento, coleta, acondicionamento, embalag apropriada, movimentação, armazenamento temporário e entrega final, observando as boas práticas de m ativos críticos de TI ou de equipamentos de Áudio e Vídeo.

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

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

XXXII - Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do **CONTRATANTE**, ou de ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.

XXXIII - Fornecer, quando previsto, todos os materiais necessários à perfeita instalação, e funcionamento de suas atividades.

XXXIV- Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tribu demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **CONTRA**

XXXV- Garantir a segurança das informações do **CONTRATANTE** e se compromete a não d fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do **CONTRATANTE** no curso d dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

XXXVI - Assinar juntamente com este contrato o **Anexo XIX - TERMO DE CONFIDENCIA DE INFORMAÇÕES** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das infc que possa ter acesso em decorrência da contratação.

XXXVII - Apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao contratação, um "Termo de Ciência" em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades, manutenção de sigilo e confidencialidade, conforme todos os termos assumidos pela **CONTRATADA**.

XXXVIII - 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 cumprir as estabelecidas na cláusula trigésima segunda.

XXXIX - Fazer a transição contratual, quando for o caso.

XL - Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção Coletiva 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 inobservância não transfere a responsabilidade ao **CONTRATANTE**.

XLI - Responder pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em decorrência da execução do serviço.

a) Essa responsabilidade não excluirá nem reduzirá a fiscalização ou o acompanhamento do serviço pelo **CONTRATANTE**.

XLII - Manter atualizados e-mail e telefones constantes da proposta, a fim de viabilizar as comunicações/notificações realizadas durante a execução do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** deverá cumprir, durante todo o período de vigência do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, nos termos do inciso XVII do art. 92 da [Lei 14.133/21](#) e do [art. 429 da CLT](#).

I - A **CONTRATADA** deverá comprovar o cumprimento do disposto no caput, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, sempre que solicitado pelo **CONTRATANTE**, sob pena de extinção do contrato;

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** compromete-se a manter, durante todo o período de execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação, nos termos do inciso XVI do art. 92 da [Lei 14.133/21](#).

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** compromete-se a não manter ou empregar, durante a vigência do contrato, empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao Poder Judiciário, sob pena de extinção do contrato.

PARÁGRAFO QUARTO - A **CONTRATADA** compromete-se não dar em garantia o crédito dele decorrente, em quaisquer operações financeiras, sob pena de multa compensatória e de rescisão contratual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE - O **CONTRATANTE** obriga-se a:

I - Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto desta contratação e assegurar-se da boa prestação dos serviços, avaliando regularmente o seu bom desempenho.

II - Designar servidores especialmente para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, podendo contratar terceiros para auxiliarem o trabalho dos fiscais nomeados.

III - Permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA**, desde que devidamente identificados, às dependências de suas edificações para a prestação dos serviços referentes ao objeto contratado.

IV - Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, fornecendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos representantes da **CONTRATADA**, bem como fornecendo os dados necessários para a realização de instalação e configuração.

solução contratada.

V - Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que não deverão ser interrompidos, ressalvado de força maior, comunicados, justificados e aceitos pelo **CONTRATANTE**.

VI - Documentar as ocorrências durante a execução do contrato.

VII - Comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço.

VIII - Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre a detecção de eventuais imperfeições, 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, para serem tomadas as providências cabíveis para imediata correção, com prazo determinado.

IX - Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou prestatador da **CONTRATADA** que não esteja correspondendo às expectativas, ou que produza complicações para a execução do contrato, ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe forem pertinentes.

X - Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, exigindo sua regularização.

XI - Atestar as notas fiscais/faturas, desde que tenham sido entregues como determina o contrato, e os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas, dentro do prazo para pagamento.

XII - Efetuar o pagamento, no prazo e nas condições indicadas nos documentos contratuais, que de acordo com as especificações, e comunicar à **CONTRATADA** quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os repasses financeiros.

XIII - Solicitar, sempre que necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão da nota fiscal/fatura.

XIV - Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, registrar detalhadamente as irregularidades detectadas e aplicar à **CONTRATADA** as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

XV - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal fornecida pela **CONTRATADA**.

XVI - 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.

XVII - Emitir decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações, consideradas pertinentes, relacionadas à execução do contrato.

XVIII - Disponibilizar, em caráter de uso exclusivo para a execução dos serviços contratados, equipamentos de informática necessários, consistentes em desktops e/ou notebooks, devidamente configurados e compatíveis com os sistemas corporativos do **CONTRATANTE**, aos profissionais da **CONTRATADA**, que atuarão de forma presencial nas dependências do **CONTRATANTE**. O fornecimento tem por finalidade 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.

XIX - Fiscalizar durante todo o período de execução contratual, a reserva de cargos prevista e a reserva de vagas para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas previstas em outras normas específicas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A Administração deverá providenciar a prévia oitiva da **CONTRATADA** quanto ao interesse no reajustamento, no prazo de até 1 (um) ano, contado do orçamento estimado, nos termos da cláusula que trata do reajuste.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A administração deverá identificar os itens a serem acompanhados durante a execução do contrato.

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**.

PARÁGRAFO TERCEIRO - É vedada ao **CONTRATANTE** a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam 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**, conforme a Resolução nº. 07/2005 do CNJ.

PARÁGRAFO QUARTO - É vedada ao **CONTRATANTE** a contratação, a qualquer título, de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas que tenham em seu quadro societário servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista, do órgão celebrante, por serviços prestados, inclusive consultoria, assistência técnica ou assemelhados, conforme disposto no art. 18, inciso XI, da Lei nº 15.321/2025.

PARÁGRAFO QUINTO - É vedada, ainda, ao **CONTRATANTE** a contratação de pessoa que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme artigo 6º, VI, da Resolução nº 07/2005 do CNJ.

a) a vedação constante deste parágrafo se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA - O prazo de garantia dos serviços será de, no mínimo, **90 (noventa) dias corridos, contado a partir do seu recebimento definitivo.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA GARANTIA CONTRATUAL - Será exigida da **CONTRATADA** presente ao **CONTRATANTE** garantia de execução do contrato correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, em até **1 (um) mês**, contado da data de homologação da licitação e assinatura do contrato, nos moldes do art. 96 e seguintes da Lei 14.133/2021, mediante uma das modalidades:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob forma documental, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

a) No caso de prestação da garantia na modalidade de caução em dinheiro, a **CONTRATADA** deverá efetuar depósito na Caixa Econômica Federal e apresentar o comprovante ao **CONTRATANTE**.

II - seguro-garantia;

a) No caso de prestação da garantia na modalidade seguro-garantia, a apólice deverá conter cláusulas de não exclusão de multas impostas à **CONTRATADA**.

III - fiança-bancária.

a) A garantia apresentada na modalidade fiança bancária só será aceita pela Administração se esta não expressamente renunciar ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil.

b) A fiança-bancária deverá ser emitida por instituição financeira cujo funcionamento esteja devidamente autorizado pelo Banco Central do Brasil (Resolução **BC 4.122**, de 2/08/2012).

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I - prejuízo advindo do não cumprimento do objeto desta Contratação e do não adimplemento das obrigações nele previstas;

II - prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução contratual;

III - as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**; e

IV - obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar os eventos indicados no parágrafo primeiro, observada a legislação que rege a matéria.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O **CONTRATANTE** não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

I - caso fortuito ou força maior;

II - alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

III - descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração ou

IV - prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

PARÁGRAFO QUARTO - Nas modalidades de seguro-garantia ou fiança bancária, a garantia deverá englobar a vigência do contrato mais **90 (noventa) dias corridos após o seu término**.

PARÁGRAFO QUINTO - Na modalidade de caução em dinheiro, o valor será monetariamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela instituição financeira em que for realizado o depósito. A liberação da quantia depositada ou do saldo remanescente ocorrerá **90 (noventa) dias corridos após o término da vigência do contrato**.

PARÁGRAFO SEXTO - Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que a **CONTRATADA** não pague o prêmio nas datas convencionadas.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações registra- das na vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

PARÁGRAFO OITAVO - Nos contratos de **execução continuada ou de fornecimento de bens e serviços**, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de a- novação, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique c- onsumido, ressalvado o disposto no parágrafo nono.

PARÁGRAFO NONO - Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplência da Administração, a **CONTRATADA** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de se- guro-garantia, desde que não haja ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Nos casos de prorrogação de vigência do prazo contratual, de alteração da execução, ou de aumento do valor do contrato, exigirá-se da **CONTRATADA**, no momento da assinatura do Termo Aditivo correspondente, o **endosso da garantia contratual** de que trata esta cláusula, que deverá ser apresentado no prazo de até **01 (um) mês**, contado do primeiro dia útil seguinte ao da divulgação no PNCP.

I - Caso o endosso não seja apresentado ao **CONTRATANTE** no prazo de até **1 (um) mês**, contado do primeiro dia útil seguinte ao da divulgação no PNCP, será considerado atraso na entrega, mesmo que a apólice tenha sido emitida dentro do prazo exigido no contrato.

II - A inobservância do prazo para a entrega do endosso poderá acarretar aplicação de multa, conforme disposto no inciso VI do parágrafo sexto da cláusula trigésima.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - No caso de rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**, a garantia será executada para ressarcimento ao **CONTRATANTE** dos valores das multas e indenizações devidas, sujeitando-se ainda, a **CONTRATADA** a outras penalidades previstas na Lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - O CONTRATANTE executará a garantia na forma da legislação que rege a matéria.

I - O emitente da garantia ofertada pela **CONTRATADA** deverá ser notificado pelo **CONTRATANTE** quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

II - Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, a caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique o sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A garantia será considerada extinta:

I - com a restituição da apólice, carta-fiança ou autorização para a liberação de importâncias de em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do **CONTRATANTE**, mediante circunstanciamento, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato;

II - com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no parágrafo quarto, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - A garantia somente será liberada ou restituída após a fidejussão do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, monetariamente.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - A **CONTRATADA** autoriza o **CONTRATANTE** a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - A despesa decorrente da execução do presente instrumento correrá, neste exercício, à conta dos recursos consignados no Orçamento da União ao **CONTRATANTE**, no Elemento de Despesa _____, Subelemento _____, PTRES _____.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os créditos devidos à **CONTRATADA** ficam garantidos pelo Empenho 202_NE_____, de ____/____/202____, no valor de R\$ _____ à conta da dotação orçamentária e inscrita nesta cláusula, para atender às despesas inerentes a este contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os créditos e respectivo empenho para atender às parcelas da dívida serão executadas no exercício subsequente serão informados pela SEOF do **CONTRATANTE**, que os inscreverá no processo administrativo da contratação, tão logo sejam emitidos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO VALOR - O valor do presente instrumento, para o prazo de **30 (trinta) meses**, fica estimado em R\$ _____ (_____).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O valor do contrato, para o período de **12 (doze) meses**, fica estimado em R\$ _____ (_____).

PARÁGRAFO SEGUNDO - Após a periodicidade cíclica de **12 (doze) meses**, o **CONTRATANTE** certificará, no início de cada exercício financeiro, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação, para a manutenção em sua manutenção.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA ACEITAÇÃO E DO PAGAMENTO - O **CONTRATANTE** obriga-se a pagar a **CONTRATADA** em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da lavratura do Recebimento Definitivo e de acordo com o cronograma de execução físico-financeiro.

I - 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 **ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, seguindo as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, especificações constantes neste Contrato e seus anexos.

II - A CONTRATADA elaborará a pré-fatura a partir do **Relatório Geral de Faturamento**, considerando todos os relatórios e serviços especificados neste edital, incluindo as informações registradas na ferramenta de gerenciamento de ITSM necessárias e suficientes para a aferição do atendimento quanto ao atendimento, qualidade e resultados esperados, definidos e explicitados.

III - O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

FM = VMS - Ajustes (NMSs)

Onde:

- **FM:** é o faturamento mensal a ser pago à **CONTRATADA**;
- **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 Nível de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração dispostos no **ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**.

IV - 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.

V - A **CONTRATADA** disponibilizará para o **CONTRATANTE**, até o 5º (quinto) dia útil subsequente, a Nota Fiscal correspondente ao serviço prestado.

VI - Cronograma de Execução Físico-financeira:

Marcos	Prazos máximo (em dias)	Evento	Responsável	Prev Desem
Dia D0	-----	Assinatura do contrato entre o CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA.	CONTRATANTE e CONTRATADA	
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA	
Dia D2	D1 + 10	Plano de Inserção e Plano de Execução a serem elaborados pela CONTRATADA.	CONTRATADA	
Dia D3	D2 + 5	Aprovação pelo CONTRATANTE do Plano de Inserção e do Plano de Execução .	CONTRATANTE	
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.	CONTRATANTE	
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 instrumento.	CONTRATANTE e CONTRATADA	
Dia D6	D4 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	CONTRATANTE	
Dia D7	D4 + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo aos meses de referências durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) .	CONTRATANTE	Va correspo respectiv referência conform vigésim
Dia D8	D4 + 90	Fim do Período de Adaptação Operacional (PAO) e aplicação total dos valores previstos de glosas contratuais.	CONTRATANTE e CONTRATADA	
Processo Mensal				
Dia D1'	-----	Emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE relativo ao mês de referência.	CONTRATANTE	

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 instrumento.	CONTRATADA	
Dia D2'	D2' + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório relativo ao mês de referência.	CONTRATANTE	
Dia D3'	D3' + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao mês de referência.	CONTRATANTE	Valor correspondente ao respectivo mês de referência, conforme vigência

VII - Os tempos considerados na tabela deverão ser contados em dias corridos, exceto para os 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 Recebimento Definitivo -, que serão contados em dias úteis.

VIII - O prazo de entrega dos produtos e execução dos serviços considera que os componentes se agrupam em serviços de natureza contínua.

IX - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor responsável, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos executados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Ao **CONTRATANTE** fica reservado o direito de não pagamento se no ato da conclusão dos serviços, estes não estiverem em perfeitas condições de acordo com as especificações estipuladas.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Quando do pagamento da nota fiscal/fatura, o **CONTRATANTE** deverá verificar a regularidade fiscal da **CONTRATADA** com a Seguridade Social – CND, com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – CRF e com a Fazenda Federal; consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inativas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), emitir as certidões negativas de inadimplência, de impedimento e de débitos trabalhistas, bem como verificar o cumprimento das obrigações contratuais assumidas, em especial a obrigação de manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação/qualificação exigidas para a contratação.

I – Caso seja constatada alguma irregularidade após a verificação especificada neste parágrafo, a **CONTRATADA** ficará sujeita à rescisão do contrato, além das penalidades já previstas em lei (arts. 92, II e 137, inciso I; e 156, da Lei 14.133/21).

II - Na eventualidade de a **CONTRATADA** decidir efetuar o faturamento por meio de CNPJ (filial) distinto do constante da nota de empenho, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Para fins de não retenção dos tributos federais, conforme disposto no art. 4º e 6º da Instrução Normativa da SRFB 1.234/2012, as instituições e pessoas jurídicas elencadas nos incisos I e XI do art. 4º, deverão apresentar ao órgão, **no ato da assinatura do contrato**, declaração, na forma dos modelos em anexo, IV à instrução, conforme o caso, assinada pelo seu representante legal.

PARÁGRAFO QUARTO - O **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar o valor correspondente a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira de 1% ao mês, a ser paga pelo **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento do serviço, a ser aplicada da seguinte fórmula:

		EM = Encargos moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da Parcela a ser paga;
EM = I x N x VP	Em que:	TX = Percentual da taxa anual = 6% I = Índice de compensação financeira assim apurado: I = (TX/100) Þ I = (6/100) Þ 365 365 I = 0,00016438

PARÁGRAFO SEXTO – O CONTRATANTE, no uso de suas atribuições, fará as seguintes conforme o caso, sobre o(s) pagamento(s) realizado(s):

I - relativas aos Tributos e às Contribuições Federais, com base na Instrução Normativa SRF 11/01/2012, publicada no DOU de 12/01/2012 (Anexo I) e alterações, conforme determina o art. 64 a Lei de 27/12/1996 e alterações;

II - relacionadas à Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento) cal retenções sobre a remuneração decorrente da prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra ou e de acordo com o disposto na Instrução Normativa 971, de 13/11/2009, publicada no DOU de 17/11/2009 e conforme determina a Lei 8.212, de 24/07/1991 e alterações;

III - referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) - incidentes sobre os p relativos à prestação de serviços, na forma da Lei Complementar 116, de 31/07/2003 e alterações c/c O De 25.508, de 19/01/2005, decorrente do convênio firmado entre a União e o Distrito Federal, publicado Oficial da União de 21/11/2000.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circuns impeça a liquidação da despesa, a respectiva Nota Fiscal/Fatura será restituída à **CONTRATADA** para as necessárias e o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneado hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não a qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO OITAVO - Para efeito de pagamento, a **CONTRATADA** deverá apr documentos estabelecidos neste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO REAJUSTE - O reajuste de preços obedecerá ao di Leis nº 8.383/91, 9.069/95 e 10.192/01, utilizando-se como índice o Índice de Custo da Tecnologia da Inf **ICTI**, calculado pelo IPEA.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A periodicidade para o cálculo do reajuste é anual e terá como d orçamento estimado, cuja data é **26/06/2026**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratad sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Custos de Tecnologia da Informaç** exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo i será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

PARÁGRAFO QUARTO - O preço ajustado já leva em conta todas e quaisquer despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, tr previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros nece cumprimento integral do objeto da contratação.

PARÁGRAFO QUINTO - O reajuste será concedido de ofício pelo **CONTRATANTE**, ad

renúncia expressa por parte da **CONTRATADA**.

I - O CONTRATANTE providenciará a prévia oitiva da **CONTRATADA** quanto ao interesse, reajustamento.

PARÁGRAFO SEXTO - Poderão ser aplicados índices negativos no período em que houver de

PARÁGRAFO SÉTIMO - Não se aplica o instituto da repactuação ao presente Contrato, com que sua natureza não exige dedicação exclusiva de mão de obra, conforme previsto no art. 135 14.133/2021. Quaisquer ajustes nos valores contratuais serão realizados exclusivamente por reajuste ou econômico-financeiro, conforme previsto na legislação aplicável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO
CONTRATADA tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, procedendo-se ao seu reequilíbrio a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente Instrumento.

I - A CONTRATADA assumirá os riscos relativos à possível variação cambial, para mais ou para menos, e adotará medidas que entender adequadas para proteção contra qualquer impacto econômico-financeiro de valorização/desvalorização do Real, não devendo ser motivo para apresentação de pedido de reequilíbrio contratual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – **A CONTRATADA**, quando for o caso, deverá fornecer ao **CONTRATANTE** requerimento para o reequilíbrio do contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível, porém com consequências incalculáveis, que tenham onerado excessivamente as obrigações por força deste contrato.

I – A comprovação será feita por meio de documentos, tais como lista de preço de fabricantes, nota de aquisição de matérias-primas, de transportes de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta, no momento do pedido de reequilíbrio do contrato.

II – Junto com o requerimento, a **CONTRATADA** deverá apresentar planilhas de custos comparadas entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido de reequilíbrio do contrato, evidenciando aumento de preços ocorrido repercutido no valor total pactuado.

III – O CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, apresentará resposta ao pedido de reequilíbrio e restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro.

IV - O CONTRATANTE, reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá ao reajuste do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro será formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 14.133/2021.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Independentemente de solicitação, o **CONTRATANTE** poderá solicitar ao **CONTRATADA** para acertar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado.

PARÁGRAFO QUARTO – As alterações decorrentes do reequilíbrio do contrato serão publicadas no **Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP**.

PARÁGRAFO QUINTO – **O CONTRATANTE**, após expirado o prazo do contrato, poderá solicitar o pagamento de verbas retroativas, solicitadas pela **CONTRATADA** durante a vigência contratual, por meio de Reconhecimento de Dívida, tomando-se por base a data do fato gerador que ensejou o direito ao reequilíbrio e repactuação dos preços.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DO AUMENTO E SUPRESSÃO - O objeto deste contrato

ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do conforme disposto no art. 125 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Na hipótese de a **CONTRATADA** receber valores indevidos, o indébito será apurado em moeda corrente na data do recebimento do valor indevido e atualizado pelo índice IGP/M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), "pro rata" desde a data da apuração até o efetivo recolhimento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A quantia recebida indevidamente será descontada dos pagamentos efetuados pela **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** notificá-la do desconto e apresentar a correspondente nota de cálculo.

I - Previamente aos referidos descontos, permitir-se-á à **CONTRATADA** manifestar sobre o valor a ser superior apurado pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese de inexistirem pagamentos a serem efetuados, o **CONTRATANTE** deverá notificar a **CONTRATADA** para que recolha, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da data do recebimento do comunicado, a quantia paga indevidamente, por meio da Guia de Recolhimento do Imposto de Renda (GRU), a ser preenchida e impressa no sítio do Tesouro Nacional (www.tesouro.fazenda.gov.br), com os dados corretos.

Unidade Favorecida:

Código 100001

Gestão 00001

Recolhimento:

Código 98815-4

Contribuinte:

CPF/CNPJ

Nome

Valor do Documento.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Efetuado o recolhimento de que trata o parágrafo anterior, a **CONTRATADA** encaminhará ao **CONTRATANTE** o respectivo comprovante, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis (quatro) horas.

PARÁGRAFO QUARTO - Caso o índice estabelecido no *caput* desta cláusula não possa mais ser utilizado, as partes, desde já, acertadas as partes em avençar outro para substituí-lo.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - A **CONTRATADA** incida nas condutas definidas no [art. 155 da Lei nº 14.133/2021](#), no edital ou no contrato, descumprindo, total ou parcialmente, obrigações previamente estabelecidas, ficará sujeita às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III - Impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Na aplicação das sanções serão considerados:

I – a natureza e a gravidade da infração cometida;

II – as peculiaridades do caso concreto;

III – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV – os danos que da infração provierem para a Administração Pública;

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - Considera-se conduta irregular:

I-Falhar na execução contratual: inadimplemento grave ou inescusável de obrigação pela **CONTRATADA**;

II- Fraudar a execução contratual: prática de qualquer ato destinado a obtenção de vantagem indevida induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública;

III - Comportar-se de maneira inidônea: prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do contrato, agir em conluio ou em desconformidade com a lei, prestar informações falsas ou apresentar documentos com informações inverídicas ou que contenha emenda ou rasura destinadas a prejudicar a veracidade das informações.

PARÁGRAFO TERCEIRO -A sanção de advertência será aplicada exclusivamente pela Administração de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

PARÁGRAFO QUARTO - Ficará impedida de licitar e contratar com a União pelo prazo máximo (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, a **CONTRATADA** que enquadrar-se em qualquer uma das condutas a seguir enumeradas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade e os critérios estabelecidos no parágrafo primeiro desta cláusula:

I- dar causa à inexecução parcial do contrato, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

IV- ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto do presente contrato sem justificativa.

PARÁGRAFO QUINTO -A declaração de inidoneidade, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e de 06 (seis) anos, será aplicada se a **CONTRATADA** cometer alguma das infrações administrativas previstas abaixo, bem como pelas infrações administrativas previstas no parágrafo quarto desta cláusula que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção nele referida, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade:

I - prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

II - praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

IV - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do presente contrato;

V - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/13.

PARÁGRAFO SEXTO - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a **CONTRATADA** a **multa de mora** de **0,3%** (três décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) e

(quadragésimo quinto) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Após 45 (quarenta e cinco) dias corridos de atraso, a unidade contratada deverá notificar a **CONTRATADA** e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, manifestação fundamentada se persiste o interesse da Administração em manter a contratação ou se é mais recomendável rescindi-la, sem prejuízo do disposto no § 2º do art. 20 da [Portaria GPR 75/2022](#).

PARÁGRAFO OITAVO - O valor final apurado para a sanção da multa moratória não poderá ser inferior a **0,5%** (cinco décimos por cento) nem superior a **30%** (trinta por cento) do valor da parcela em atraso.

PARÁGRAFO NONO - A aplicação de multa moratória será precedida do devido processo administrativo, observados os princípios do contraditório da ampla defesa, da razoabilidade e da proporcionalidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A aplicação de multa moratória não impedirá que a Administração promova a multa compensatória e promova a extinção unilateral do contrato, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na [Portaria GPR 75/2022](#) e na Lei nº 14.133, de 2021.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O valor final apurado para a sanção de multa moratória calculado na forma deste contrato, observará o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor da parcela em atraso.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Considera-se atraso injustificado a não apresentação pela **CONTRATADA** de argumentos e documentos capazes de motivar o descumprimento do prazo estabelecido no contrato para a entrega ou a prestação do serviço.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Aplicam-se as disposições previstas nesta cláusula em relação aos atrasos na prestação de garantia na vigência do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - A sanção de **multa compensatória** será aplicada ao contratado por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/21, calculada na forma prevista no edital 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:

I - de 1% (um por cento) do valor contratado ou estimado da contratação, para aquele que:

a) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.

II - de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa da **CONTRATADA** em fornecer reforço de garantia contratual;

III - de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inadimplemento parcial do contrato;

IV - de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado ou contratado, em caso de:

a) apresentação de declaração falsa durante a execução do contrato;

b) prática de ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/13;

f) não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo estabelecido no contrato;

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificável;

h) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado.

diminuam-lhe 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) comportar-se continuamente em desconformidade à prestação do serviço em relação à qualidade bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos redutores.

k) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

V - O CONTRATANTE exigirá o pagamento do valor fixado a título de multa com independência da demonstração de prejuízos, nos termos do art. 416 do Código Civil.

VI - A aplicação da multa compensatória não obsta a apuração e cobrança de eventuais perdas decorrentes do descumprimento do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Fica dispensada a formalização em processo, registro e cobrança administrativa dos débitos, quando a soma dos valores atribuídos à **CONTRATADA**, sem atualizações, for considerada irrisória, o que será verificado após a realização dos cálculos pertinentes.

I - Será considerado irrisório valor igual ou inferior a R\$ 1.000,00 (mil reais).

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Na aplicação da sanção de multa e em caso de rescisão unilateral será facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - As sanções de advertência, impedimento de licitar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a pena de multa.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - A aplicação das sanções previstas neste contrato não implica, por hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Os prazos referentes às penalidades aplicadas à **CONTRATADA** para todos os efeitos, são contados a partir da data do registro realizado no Portal Nacional de Contratações Públicas — PNCP ou sistema equivalente.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO – O **CONTRATANTE** deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, instituídos no âmbito do Poder Executivo federal.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - Os casos excepcionais serão decididos pela Presidência do TJDF.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - A **CONTRATADA**, ao ser notificada sobre a aplicação da sanção pelo **CONTRATANTE** de prorrogar a vigência contratual, terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para se manifestar. Caso não o faça, será aplicada penalidade de multa, no percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) incidir sobre o valor total do contrato, conforme art. 37 da [Portaria GPR 75 de 14/01/2022](#).

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DA FISCALIZAÇÃO E DO MODELO DE GESTÃO - O presente instrumento será executado sob o acompanhamento do **Núcleo de Gestão de Aquisições e Contratos e Tecnologia da Informação - NUACTI** do **CONTRATANTE**, o qual se incumbirá de receber e atestar os dados referentes ao objeto deste contrato, observar o fiel cumprimento do presente contrato, bem como anotar e registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou defeitos observados.

I - As decisões e providências que ultrapassem a competência do setor fiscalizador deverão ser encaminhadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A gestão da execução contratual compreende a fiscalização administrativa, setorial, bem como a do Demandante.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A fiscalização da execução contratual deve se valer dos atores relacionados sob a coordenação do gestor do contrato, para garantir a efetiva prestação de serviço. Em regra, cabe à unidade que apresentou a demanda, considerando a sua complexidade, avaliar a necessidade da presença deles ou não.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os substitutos atuarão nas ausências e nos impedimentos e regulamentares do titular.

PARÁGRAFO QUARTO - O **Gestor de Contrato** será o servidor designado para:

I - Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial.

II - Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato ou dos terceiros contratados e ocorrências relacionadas à execução do contrato, bem como as medidas adotadas, informando, se for autoridade superior as que ultrapassarem sua competência.

III - Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, para efeito de despesa e pagamento, devendo anotar no relatório de riscos eventuais problemas que obstem o fluxo de liquidação e o pagamento da despesa.

IV - Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à necessidade de eventuais adequações ao contrato para que atenda à finalidade da Administração.

V - Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam prorrogação, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros.

VI - Constituir relatório final de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei nº 14.133/2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato, como forma de aprimorar atividades da Administração, podendo ser utilizado como insumo para a confecção de estudos técnicos para termo de referência e projeto básico de novas contratações.

VII - Coordenar a elaboração do relatório de riscos e suas atualizações durante a gestão do contrato com o apoio dos fiscais técnicos, administrativos e setoriais.

VIII - Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, administrativos e setoriais no cumprimento de obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades devendo constar do cadastro de atestação de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

IX - Diligenciar para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente com competência para tal.

X - Coordenar a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

PARÁGRAFO QUINTO - O **Fiscal Técnico** será o servidor designado para:

I - Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, subsidiando-o com informações para o desempenho de suas competências.

II - Anotar no histórico de gerenciamento do contrato as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando providências para regularização das faltas ou defeitos observados.

III - Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade na execução do contrato, determinando prazo para correção.

IV - Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras.

V - Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas.

VI - Fiscalizar a execução do contrato, para que sejam cumpridas as condições estabelecidas no edital, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentos exigidos para o pagamento, e, após a atestação, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação.

VII - Comunicar ao gestor do contrato em tempo hábil o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à tempestiva renovação ou prorrogação.

VIII - Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, juntar o relatório fiscal administrativo ou setorial de que trata o inciso VII do parágrafo quarto desta cláusula.

IX - Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, para que elabore o relatório de comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, administrativos ou setoriais no cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, com menção ao seu desempenho na execução contratual, bem como indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do relatório a atestação de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

X - Contribuir para a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

PARÁGRAFO SEXTO - O **Fiscal Administrativo** será servidor designado para:

I - Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, realizando tarefas relacionadas ao cumprimento dos prazos do contrato, acompanhamento do empenho e pagamento, formalização de apostilamentos e termos, bem como acompanhamento de garantias e glosas.

II - Verificar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, solicitando os documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

III - Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscal, trabalhista e previdenciária, observando o disposto no art. 36 da [Portaria GPR 1.305 de 21 de julho de 2020](#).

IV - Atuar tempestivamente em eventual descumprimento de obrigações contratuais, informando o gestor do contrato para providências cabíveis quando ultrapassar a sua competência.

V - Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, juntar o relatório fiscal técnico ou setorial de que trata o inciso VII do parágrafo quarto desta cláusula.

VI - Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, para que elabore o relatório de comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela **CONTRATADA** de que trata o inciso VIII do parágrafo quarto desta cláusula.

VII - Contribuir para a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O **Fiscal Setorial** será o servidor designado para auxiliar o gestor do contrato na fiscalização da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos, quando necessário ou a pedido da Administração, com o objetivo de avaliar, *in loco*, a execução do objeto nos moldes contratados, em especial a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas dentro do mesmo setor;

I - Cabem ao fiscal setorial do contrato e, nos seus afastamentos e impedimentos legais, ao substituto as atribuições de que tratam os parágrafos quinto e sexto desta cláusula.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS
O **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade de expressão, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, especialmente os de natureza sensível.

inclusive nos meios digitais, garantindo que:

I - O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipótese 7º e/ou 11 da Lei nº 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, e explícitos e informados ao titular.

II - O tratamento seja limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades contratadas ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular por determinação judicial ou por requisição da ANPD.

III - Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante condições indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do **CONTRATANTE**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela obtenção e gestão. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados no contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades.

a) Eventualmente, podem as partes convencionar que o **CONTRATANTE** será responsável pelo consentimento dos titulares.

IV - Os sistemas, que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, deverão ser um conjunto de premissas, políticas, especificações técnicas, devendo estar alinhados com a legislação e as melhores práticas de mercado.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em ambiente seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequação baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, no momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

PARÁGRAFO QUARTO - No caso de haver transferência internacional de dados pessoais da **CONTRATADA**, esta garante que:

I - A legislação do país para o qual os dados foram transferidos, asseguram o mesmo nível de proteção como a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento do contrato, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;

II - Os dados transferidos serão tratados em ambiente da **CONTRATADA**.

III - O tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência, foi e continuará a ser realizado de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável e que não viola as disposições pertinentes do Brasil.

IV - Sempre que necessário, orientará o **CONTRATANTE** durante o período de tratamento dos dados pessoais, também em relação aos dados transferidos para país estrangeiro, para que ocorra em conformidade com a legislação sobre proteção de dados aplicável e com as cláusulas do contrato.

V - Oferecerá garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnicas e organizacionais, especificará formalmente ao **CONTRATANTE**, não compartilhando dados que lhe sejam remetidos com terceiros.

VI - As medidas de segurança são adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados, nomeadamente o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito e as medidas asseguram um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e os dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação.

VII - Zelar pelo cumprimento das medidas de segurança.

VIII - Tratará os dados pessoais apenas em nome do **CONTRATANTE** e em conformidade com as instruções e as cláusulas do contrato; no caso de não poder cumprir estas obrigações por qualquer razão, deverá informar imediatamente ao **CONTRATANTE**, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e rescindir o contrato.

IX - A legislação que lhe é aplicável não o impede de respeitar as instruções recebidas do **CONTRATANTE** e as obrigações do contrato e que, no caso de haver uma alteração nesta legislação que tenha efeito adverso substancial nas garantias e obrigações conferidas pelas cláusulas do contrato, comunicará imediatamente essa alteração ao **CONTRATANTE**, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e de rescindir o contrato;

X - Notificará imediatamente o **CONTRATANTE** sobre: qualquer solicitação juridicamente válida de divulgação de dados pessoais por uma autoridade fiscalizadora responsável pela aplicação da lei, a menos que seja proibido de outra forma, como uma proibição da lei penal de preservar a confidencialidade de uma investigação policial; qualquer acesso accidental ou não autorizado.

XI - Responderá rápida e adequadamente todas as solicitações de informação do **CONTRATANTE** relacionadas ao tratamento dos dados pessoais objeto da transferência e que se submeterá aos controles da autoridade fiscalizadora no que diz respeito ao processamento dos dados transferidos.

XII - A pedido do **CONTRATANTE**, apresentará as informações necessárias sobre o tratamento relacionado com os dados pessoais objeto da transferência ou as informações solicitadas pela autoridade fiscalizadora.

PARÁGRAFO QUINTO - A **CONTRATADA** dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEXTO - O eventual acesso, pela **CONTRATADA**, às bases de dados que possam conter dados pessoais ou segredos de negócio, implicará para a **CONTRATADA** e para seus empregados a devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato, por prazo de até 10 (dez) anos contados de seu termo final.

PARÁGRAFO SÉTIMO - As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações relacionadas com o exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados Pessoais, também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo.

PARÁGRAFO OITAVO - Uma parte deverá informar à outra, sempre que receber uma solicitação do Titular de Dados, a respeito de Dados Pessoais da outra Parte, abstendo-se de responder qualquer solicitação nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados Pessoais em vigor.

PARÁGRAFO NONO - O Encarregado da **CONTRATADA** manterá contato formal com o Encarregado do **CONTRATANTE**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais de que tenha conhecimento ou suspeita, dever o responsável, em até 10 (dez) dias corridos, tomar as medidas necessárias.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A critério do Encarregado de Dados do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante aos dados pessoais.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Encerrada a vigência do contrato ou não houver necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento no máximo (30) dias corridos, sob instruções e na medida do determinado pelo **CONTRATANTE**, entregando completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA – DA ÉTICA - O **CONTRATANTE** é responsável

[RESOLUÇÃO 6/2022](#), que institui o Código de Ética e Conduta do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF, e pela [PORTARIA GPR 243/2021](#), que estabelece a conduta ética, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, para magistrados, servidores e gestores de contrato no relacionamento com colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO - As partes comprometem-se a observar a RESOLUÇÃO CNJ 351/2020, alterada pela [RESOLUÇÃO CNJ 518/2023](#), que institui, no Poder Judiciário da União, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - DA SUSTENTABILIDADE - A CONTRATADA deverá atender aos seguintes critérios de sustentabilidade:

I - Ambiental:

a) A **CONTRATADA** deverá fazer uso das tecnologias de virtualização do **CONTRATANTE**. As soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e respectivos softwares a partir de uma única infraestrutura física. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição da geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono.

b) Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital, com o objetivo de garantir a integridade e a segurança. Nestes deverão ser utilizados recursos eletrônicos que visem à redução do consumo energético e à redução do número de cópias e impressões em papel.

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

d) 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**.

e) A migração de dados, informações e o envio de documentação de faturamento ocorrerá por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI utilizado pelo **CONTRATANTE**.

f) A **CONTRATADA** deverá ainda respeitar e fazer valer todos os parâmetros de legislação ambiental, de forma a garantir o cumprimento dos critérios ambientais necessários para o bom desempenho dos serviços, bem como a redução dos impactos ambientais decorrentes das atividades a serem realizadas, bem como a redução dos impactos ambientais decorrentes das atividades a serem realizadas.

g) A **CONTRATADA** deverá observar os preceitos da legislação ambiental vigente, de forma a garantir a adequação de sua implementação às ações ambientais já existentes ou que venham a ser implantadas, bem como a conscientização de seus envolvidos na prestação dos serviços, bem como o cumprimento das responsabilidades legais e sociais.

II - Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

a) Questionamento inicial quanto à necessidade do consumo.

b) Redução do consumo.

c) Análise do ciclo de vida do produto (produção, distribuição, uso e disposição) para determinar a viabilidade econômica da oferta.

d) Estímulo para que os fornecedores assimilem a necessidade premente de oferecer ao mercado produtos e serviços sustentáveis.

mais, obras, produtos e serviços sustentáveis.

e) Fomento da inovação, tanto na criação de produtos com menor impacto ambiental negativo, uso racional destes produtos, minimizando a poluição e a pressão sobre os recursos naturais.

f) Fomento a soluções mais sustentáveis, as quais foquem na função que se almeja com a contratação gerem menor custo e redução de resíduos.

g) Fomento à contratação pública compartilhada entre órgãos, por intenção de registro (contratações compartilhadas sustentáveis).

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO - A extinção do instrumento poderá ser:

I - Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados no art. 137, da Lei 14.133/2021;

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

III - Por decisão judicial, nos termos da lei.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não oferece vantagem, nos termos do art. 106, inciso III, da Lei 14.133/2021.

I - A forma de extinção mencionada neste parágrafo ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA - O presente instrumento vigorará por **(trinta) meses**, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da lei, desde que a vigência máxima de 10 (dez) anos, no interesse das partes, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a administração, na forma dos artigos 107 da Lei 14.133/2021.

I - O contrato terá eficácia a partir do primeiro dia útil seguinte ao de sua disponibilização no Portal Nacional de Contratação.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - DAS ALTERAÇÕES - O presente Instrumento poderá ser alterado, em conformidade com o art. 124 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - DOS CASOS OMISSOS - Este contrato reger-se-á pela Lei 14.133/2021, pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA - É admissível a fusão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração.

à continuidade do contrato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO - A subcontratação é permitida exclusivamente para o Item 13 - Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC do GRUPO 1 e Item 15 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo do GRUPO 2.

PARÁGRAFO ÚNICO - Será vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aqui dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com agente público que desempenhe função na licitação ou na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - DA DIVULGAÇÃO - Incumbirá ao CONTRATADO providenciar a divulgação deste instrumento no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, nos termos da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - DO FORO - Para dirimir questões relacionadas à execução do presente ajuste fica fixada a Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do art. 1º, da Lei 14.133/21.

E por estarem assim justos e acordados, firmou-se o presente contrato, o qual, depois de lido e aprovado, é assinado eletronicamente pelas partes.

ANEXO I

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Grupo	Item	Especificação detalhada do serviço	CATSER	Quantidade	Unidade	Valor Unitário (MENSAL)	Valor Total (12 MESES)	Valor Total (30 MESES)
1	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1.	26980	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	2	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2.	26980	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	3	Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE.	26980	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	4	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	5	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	6	Serviços de Segurança da Informação.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	7	Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	8	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	9	Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	10	Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	11	Serviços de Suporte a Sistemas e Aplicações.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$

	12	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados.	27014	30	Serviço Mensal	R\$	R\$	R\$
	13	Serviços de Transporte de Equipamentos TIC.	3263	30	Serviço Mensal			
VALOR GLOBAL DO GRUPO 1							R\$	R\$

Grupo	Item	Especificação detalhada do serviço	CATSER	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
2	14	Serviços de Áudio e Vídeo.	3778	30	Serviço Mensal	R\$	R\$
	15	Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo.	3263	30	Serviço Mensal	R\$	R\$
VALOR GLOBAL DO GRUPO 2							R\$

VALOR GLOBAL TOTAL DO CONTRATO	R\$
---------------------------------------	------------

ANEXO II

PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

As Planilhas de Custos e Formação de Preços serão anexadas após o processo licitatório e os modelos disponibilizados no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5270302), bem como no sítio c **TJDFT** (<http://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes>).

A planilha de custos (carga) serão anexadas após o processo licitatório e os modelo estão disponibiliza Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Casa (5135525), bem como no *site* oficial do **TJDI** (<https://www.tjdft.jus.br/transparencia/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacoes>

ANEXO III

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 conformidade identificada.
- 1.2. **Alta Administração:** órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração CONTRATANTE de serviços terceirizados.
- 1.3. **Base de Conhecimento:** armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto, as informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especializados.
- 1.4. **Central de Serviços de TI (Service Desk) no TJDFT :** 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 realizar atividades inerentes ao Service Desk, incluindo: registrar, categorizar, classificar, triar, priorizar, reescalonar, acompanhar, comunicar com usuários e técnicos, atendimento técnico de 1º nível, atuar na continuidade, 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 documentos disponibilizados para atuação do 1º nível, e monitoramento de solicitações e incidentes durante o ciclo de vida da ferramenta de ITSM. Funciona em regime 24x7, recebendo e gerenciando solicitações e incidentes por múltiplos canais de atendimento, como: ITSM, telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), pela plataforma de comunicação corporativa padrão do contratante, atualmente o Microsoft Teams.
- 1.5. **Solicitação:** qualquer tipo de demanda formalmente registrada por meio válido na Central de Serviços de TI, 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.

determinado instante ou durante um período de tempo acordado.

1.7. **Incidente:** uma interrupção não planejada, uma redução na qualidade ou um evento que impactou o serviço do usuário.

1.8. **Problema:** é uma causa comum de um ou mais acidentes, nem sempre conhecida quando ocorrem.

1.9. **Melhoria Contínua:** atividade recorrente para aumentar a habilidade de atender requisitos de s

1.10. **Ordem de Serviço (OS):** é a formalização do trabalho que será prestado ao CONTRATADA, 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 a parâmetros contratuais que estabelecem o desempenho mínimo aceitável para a execução dos serviços especializados, assegurando que a contratada mantenha padrões de qualidade, disponibilidade, segurança e resposta adequados às necessidades institucionais. Esses níveis funcionam como referência obrigatória para a entrega, sendo utilizados para medir, monitorar e avaliar a conformidade da prestação dos serviços, garantindo a previsibilidade, continuidade e eficiência, além de possibilitar a aplicação de penalidades ou ajuste de requisitos mínimos não sejam atendidos.

1.13. **Preposto:** Será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interligação 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 confunde com a do(s) supervisor(es) técnico(s), nem com de nenhum perfil profissional definido no ANEXO I - **EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

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 **ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**, seguindo as melhores práticas e os principais modelos e normas de gerenciamento de serviços, conforme especificações constantes no contrato e seus anexos.

2.1.2. Os serviços serão realizados predominantemente nas **localidades** do Tribunal de Justiça do Brasil e dos Territórios - TJDF, com sede no Fórum Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal, CEP 70.094-900, Brasília-DF, bem como em suas unidades jurisdicionais e administrativas, conforme especificado no **ANEXO VIII - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**.

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) - **ANEXO VI** 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, 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 técnicas de primeiro ou segundo nível, atuação de equipes de campo ou execução de serviços complexos;
- e) atividades de apoio aos processos de gestão de equipamentos e materiais de TIC.

2.1.3.2. Os serviços deverão ser executados em ambiente controlado, aderente às diretrizes instituídas de Segurança da Informação do Tribunal, preferencialmente em infraestrutura física e lógica integrante do 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 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 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 TJJD.

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, 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 tenham como acompanhamento técnico por supervisor, substituto ou líder técnico, com a finalidade de coordenação técnica interna e supervisão operacional, permanecendo a gestão de pessoas sob responsabilidade do CONTRATANTE. Para esse fim, a CONTRATADA deverá disponibilizar meios eficazes de comunicação, como contato telefônico, aplicativos de mensagens ou plataforma de comunicação corporativa por meio do CONTRATANTE, o Microsoft Teams, para a efetiva comunicação com a CONTRATADA. O acompanhamento técnico referido neste item deverá estar disponível, quando necessário, inclusive em 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 técnica, exercendo, de forma diligente e contínua, a coordenação e o acompanhamento da execução 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 dos serviços:

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

2.1.3.8. 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 exclusiva de trabalho.

2.1.3.9. 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 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 aos usuários.

- 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;
- utilização de meios não homologados pelo Tribunal;
- g) Link de Internet Redundante, com operadoras distintas, configurado com failover automático, 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 e de segurança e inspeção de tráfego, Antivírus/antimalware corporativo atualizado, Políticas de alinhadas à Gestão de Riscos e Gestão de Incidentes de Segurança e Registro e auditoria de logs

2.1.3.10. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, mediante prévio agendamento, realizar 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, continuidade, 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, documentação técnica e controles relacionados à prestação dos serviços, bem como apresentar, se solicitado pela CONTRATANTE, relatórios de auditoria, laudos técnicos, certificações ou pareceres por empresas especializadas e independentes, aptos a comprovar a aderência da infraestrutura, dos procedimentos e dos mecanismos de segurança adotados às exigências contratuais, normativos internos, políticas de segurança da informação e melhores práticas de mercado.

2.1.3.11. 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.

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

2.1.3.13. 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 e demais locais do **Anexo VIII** ou, excepcionalmente, em outras localidades determinadas pelo CONTRATANTE, cabendo ao CONTRATANTE quaisquer ônus adicionais a esse título.

2.1.4. Os catálogos técnicos de atendimentos devem sustentar os catálogos disponíveis para os serviços conhecidos como catálogos de negócios, que contêm as ofertas, estão dispostos no **Anexo IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.

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

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

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

2.1.4.4. A CONTRATADA ficará responsável pela disponibilização dos meios de contato para acesso 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.

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

2.1.6. A CONTRATADA deverá indicar preposto que deve estar disponível para representá-la perante o TJDF em regime integral e sobreaviso.

2.1.7. A figura do preposto não se confunde com a do(s) supervisor(es) técnico(s) nem com

profissionais dispostos no ANEXO IX - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL.

2.1.8. O CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de recurso alocado na atividade com justificativa técnica e com base no **Anexo IX - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**.

2.1.9. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do TJ 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.

2.1.10. 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 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, promover valor agregado, eficiência operacional e satisfação dos usuários.

2.1.11. 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 problemas relacionados à tecnologia em uso. O **Service Desk** é responsável pelo atendimento aos usuários (internos e/ou externos), atuando como primeiro ponto de contato da área de TIC. É responsável também pelo registro de todas as 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.

2.1.12. 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 serviço 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.

2.1.13. Para o desenvolvimento de um **Service Desk** faz-se necessária a implantação da **Função de Gerenciamento de Serviços**, principalmente, dos processos de **Cumprimento de Requisição (Anexo XI)** para atendimento de demandas de serviços de usuários; de **Gerenciamento de Incidentes (Anexo XIII)** para desenvolver um mecanismo apropriado de resolução de falhas; de **Gerenciamento de Problemas (Anexo XIV)** para proporcionar o tratamento adequado dos incidentes identificados pela equipe de atendimento; de **Gerenciamento de Conhecimento (Anexo XII)**; de **Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Anexo XV)**; de **Gerenciamento da Qualidade**; de **Gerenciamento de Mudanças**; de **Gerenciamento de Configuração** e de **Melhoria Contínua**.

2.1.13.1. 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 manter 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 da sua relevância para a condução das atividades, bem como para o aprimoramento contínuo das habilidades, custos e da qualidade das soluções tecnológicas providas pelo Tribunal à sociedade.

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

2.1.13.3. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisições, normalmente em conjunto com a **Central de Serviço**. As requisições de serviço podem estar vinculadas à requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição. Muitas vezes são pequenas alterações, com baixo risco, frequência recorrente e baixo custo (exemplo: troca de senha, instalação de um aplicativo 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 (Anexo XIII)** e **Gerenciamento de Mudanças**.

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

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

2.1.14.2. O **Gerenciamento de Incidentes** é a área que está incumbida da missão de reduzir ou

potenciais consequências de distúrbios nos serviços de TIC, garantindo aos usuários, desta forma, a realização de suas tarefas possa manter-se em fluxo normal, isto é, sem interrupções.

2.1.14.3. Devido à necessidade de resolução dos problemas da forma mais rápida possível, 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 processos do ITIL, pois provê informações de grande valia, no que diz respeito a erros relacionados à infraestrutura.

2.1.14.4. O processo de **Gerenciamento de Problemas (Anexo XIV)** tem como objetivo minimizar o impacto dos incidentes e dos problemas no negócio da organização. O registro desses problemas contribui para a prevenção da recorrência de falhas. Tem como objetivo reconhecer e eliminar os erros dos serviços através da análise dos incidentes, que são continuamente gerenciados.

2.1.15.4.1. 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 implementam melhorias ou retificações, ao passo que a atividade reativa visa tratar incidentes de forma eficaz, minimizando o impacto daqueles que não puderem ser evitados.

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

2.1.15.1. Os conhecimentos gerados pela SETI serão construídos sobre uma base modular, 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 de conhecimento permitirá a entrega do conteúdo (manuais e procedimentos) para o público certo, no momento certo, em vários canais de acesso.

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

2.1.15.3. O conhecimento construído e inserido na base de conhecimento, através do gerenciamento de conhecimento, ao longo da execução dos diversos atendimentos, minimiza 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 resolver com métodos e resultados diferentes.

2.1.16. 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 reais do autosserviço, bem como consumo pela solução de Chatbot com IA.

2.1.17. 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.

2.1.18. O **atendimento de Primeiro Nível** é o contato inicial realizado, remoto ou presencialmente na Central de Serviços (Service Desk), responsável pelo registro de todas as solicitações e pela resolução no menor número possível de atendimentos remotos e tem por principais características:

2.1.18.1. 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 presencialmente à equipe técnica a todo equipamento, aplicativo e sistemas catalogados pela SETI, conforme designado pelos fiscais e gestores;

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

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

2.1.18.4. Registro, categorização, classificação, triagem, priorização, escalonamento, 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

especializadas que atuam em regime de plantão, conforme processos e fluxos;

2.1.18.5. Escalonamento e acompanhamento das solicitações previstas no catálogo de ofertas de níveis, cadastramento de usuários e permissões de acessos do primeiro nível, direcionando atendimento especializado (segundo nível, terceiro nível, áreas técnicas, fornecedores ou terceiros, caso caso);

2.1.18.6. Promover avaliação de satisfação no atendimento prestado, através de pesquisa de satisfação;

2.1.18.7. Considera-se concluído o atendimento em primeiro nível quando a Central de Serviço (Service Desk) realiza o primeiro atendimento, sendo capaz de registrar, orientar, fornecer informação e resolver integralmente a solicitação do usuário ou escalar o pedido para equipe especializada e até a sua resolução.

2.1.19. O **atendimento de Segundo Nível** é o setor responsável pelo atendimento especializado 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 acordo com as principais características do Segundo Nível são:

2.1.19.1. Solução dos demais tipos de solicitações referentes aos assuntos pré-definidos, com a realização dos procedimentos necessários e/ou o encaminhamento das respostas aos primeiros níveis observando o máximo de atendimento e os níveis de serviços exigidos;

2.1.19.2. Atendimento por telefone, remoto ou presencialmente, conforme a necessidade e a compreensão da solicitação para realizar a resolução;

2.1.19.3. Ativação das áreas de serviços técnicos especializados para a solução de solicitações de suporte quando necessário, e contribuição com a gestão de conhecimento após a resolução;

2.1.19.4. Responsabilidade pela proposição e atualização da base de conhecimento;

2.1.19.5. Acionamento dos fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução e o encerramento, quando necessário e delegado por fiscais técnicos do atendimento especializados;

2.1.19.6. Ponto de contato e apoio entre o primeiro e o terceiro nível para absorver e gerenciar as solicitações priorizadas como média e alta com base na matriz de prioridade ou por delegação do processo de cumprimento de requisição.

2.1.19.7. O segundo nível de atendimento tem seu funcionamento por torres de atendimento e funciona para a melhoria contínua. São agentes que identificam oportunidade de melhoria para aumentar a resolução no primeiro contato.

2.1.20. O **atendimento em Terceiro Nível** é responsável pela prestação dos serviços de sustentação de instalação, configuração, otimização, atualização, manutenção e operação da infraestrutura caracterizando-se pela elevada criticidade, por ser fundamento na disponibilidade do ambiente como um todo. As principais características do terceiro nível são:

2.1.20.1. A análise proativa da infraestrutura do ambiente tecnológico do Tribunal deve ser realizada no terceiro nível, visando a correção dos erros detectados que não puderam ser resolvidos nos níveis anteriores de atendimento, recebidos pelos canais de atendimento disponibilizados pela **Central de Serviços**, com o padrão de qualidade adotado. Em geral, este nível é também composto por representantes de fabricantes, soluções, analistas dos serviços técnicos especializados do Tribunal ou contratados e consultores externos.

2.1.20.2. Este nível é também responsável pela observância às recomendações e boas práticas do mercado. As solicitações escaladas até o terceiro nível serão atendidas de acordo com o seu nível de prioridade, definido em função do impacto e da urgência da solicitação, na matriz de prioridade.

2.1.20.3. 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.

equipamentos e recursos tecnológicos utilizados, recomendando-se que tais recursos sejam preferen-
destinados ao atendimento exclusivo das demandas do TJDF, observando-se as políticas de seg-
informação, proteção de dados e demais diretrizes institucionais aplicáveis.

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

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

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

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

2.3.6. Incluem o registro, categorização, classificação e priorização das requisições, conforme a c
definida em processos documentados no sistema de gerenciamento de serviços do Tribunal; a escal
reescalamento e acompanhamento das requisições/interações, incluindo comunicação com usuários
e atualização contínua do registro; e a execução do atendimento de primeiro nível em conformi
processos e documentos previamente estabelecidos, garantindo respostas rápidas e adequadas às sc
registradas na Central de Serviços.

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

2.3.8. O Gerente ou substituto ou líder técnico deverá estar disponível presencial no ambiente da C
Serviços de TI, nos dias úteis, das 08h às 20h, podendo atuarem em escala. Nos demais horários
deverá estar acessível por contato telefônico, aplicativos de mensagens (como WhatsApp) ou pela plat
comunicação corporativa padrão do contratante, o Microsoft Teams, em qualquer outro horário. Inc
feriados e finais de semana, para orientações, visando assegurar o devido atendimento durante os
judiciais.

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

2.3.9. **Requisitos e Atividades da Central de Serviços - Suporte Técnico de Microinformática:**

2.3.9.1. **No primeiro contato (Central de Serviços: Nível 1):**

- I - Registrar as solicitações de suporte e serviços requisitadas pelos usuários;
- II - Categorizar, classificar e triar as solicitações para atendimento, definindo a prioridade, e
equipe de atendimento;
- III - Orientar e realizar suporte técnico aos usuários na utilização dos serviços de TIC, po
telefone, chat e outros meios que venham a ser utilizados pelo CONTRATANTE, registrando
informações na solicitação, por meio da solução de ITSM, conforme fluxos padronizados.
- IV - Atender as solicitações para atendimento em primeiro nível, utilizando conhecimento
do perfil N1 e soluções documentadas na base de conhecimento.
- V - Escalonar as solicitações não atendidas pelo 1º nível aos setores de serviços

especializados, anexando todas as informações e evidências coletadas no primeiro contato;

VI - Acompanhar todas as solicitações registradas, assegurando o cumprimento do atendimento conforme prazos previstos no **Anexo VI- NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**.

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

VIII - 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 atualização da base de conhecimento, sugerindo, sempre que possível, a elaboração ou atualização da documentação correspondente.

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

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

XI - Utilizar, sempre que possível, recursos automatizados e integrados à Central de Serviços, 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.

XII - 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.

XIII - Acionar as equipes técnicas sempre que houver solicitações com pedido de suporte, acompanhando as demandas até sua completa resolução. Durante esse processo, o responsável deve 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. Ao finalizar a Ordem de Serviço (OS), é indispensável validar com o solicitante se a solução apresentada é satisfatória e atendeu plenamente às suas necessidades, assegurando, assim, a qualidade do atendimento prestado.

XIV - Quando não for possível realizar o atendimento imediato da solicitação no momento de contato, oferecer ao usuário a opção de agendamento de atendimento, registrando data, horário e canal preferido para o 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 disponibilidade, 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.

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

XVI - 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 o usuário esteja sendo acionado por criminosos eletrônicos que desejam roubar dados e credenciais.

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

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

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

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

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

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

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

XXIV - Acompanhar as solicitações registradas junto às equipes de atendimento ou áreas de suporte técnico especializados e sugerir documentação.

XXV - A priorização das solicitações registradas seguirá o atendimento das áreas criadas pela CONTRATANTE, sendo realizada com base em critérios objetivos definidos em matriz de priorização conforme o disposto no **Anexo VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)**.

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

2.3.10. **Gestão de Qualidade**

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

I - 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 acordo com 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 gestão disponíveis no mercado, com vistas a assegurar que os serviços prestados estejam alinhados às necessidades dos usuários e aos objetivos estratégicos do CONTRATANTE, observando os seguintes requisitos mínimos:

II - 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.

III - 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.

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

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

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

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

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

IX - 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.

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

XI - Manter matriz de capacitação interna, habilidades e competências dos colaboradores técnicos.

XII - Promover capacitações regulares e avaliações de competências da equipe técnica.

XIII - 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 pesquisas classificadas como “insatisfeito” ou “muito insatisfeito” deverão ser obrigatoriamente analisadas, com abertura de tratativas específicas para identificação das causas e implementação de ações corretivas para evitar a recorrência de falhas e problemas nos serviços prestados pela Central de Serviços de TI.

XIV - Realizar auditorias internas periódicas para verificação da conformidade com os requisitos definidos e identificação de oportunidades de melhoria.

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

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

XVII - Identificar e corrigir triagens incorretas, com recategorização adequada dos chamados.

das causas para evitar reincidência.

XVIII - Acompanhar os chamados durante todo o seu ciclo de vida.

XIX - Controlar a qualidade dos atendimentos por amostragem durante a execução do seu meio de supervisão técnica, feedbacks, escutas ativas das ligações, monitoramento das telas dos cola via Plataformas disponibilizadas pelo CONTRATANTE e análise de log de registros.

XX - Orientar e monitorar a qualidade das evidências anexadas nas solicitações ante 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 comunicação entre os níveis de suporte e aumentar a agilidade na resolução, evitando demora no atendimento por falta de informações.

XXI - Monitorar o uso dos recursos tecnológicos disponibilizados para a Central de Serviços, assegurando que sejam utilizados exclusivamente para fins colaborativos 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.

XXII - 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 da estrutura e equipamentos disponibilizados para execução dos serviços.

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

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

2.3.11. Gestão do Conhecimento

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

- a) Elaborar, revisar, atualizar, arquivar e manter os documentos técnicos e operacionais da base de conhecimento, garantindo padronização, clareza, versionamento e rastreabilidade das informações.
- b) Realizar curadoria contínua da base de conhecimento, com validação técnica dos conteúdos, e remoção de informações em duplicidade ou obsoletas e identificação de serviços sem a devida documentação sempre que for indicado pelos técnicos e usuários que utilizam as documentações.
- c) Garantir que os conteúdos da base de conhecimento estejam padronizados de acordo com a documentação, acessíveis, organizados e com linguagem adequada ao público-alvo, promovendo a usabilidade, navegabilidade e acessibilidade.

2.3.12. Disponibilidade

2.3.12.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados nos dias 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

2.3.12.2. 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.

2.3.12.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.4.1. O **atendimento de Segundo Nível** é o setor responsável pelo atendimento especializado e destinado 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.

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

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

- 2.4.2.2. Realizar atendimento técnico por telefone, remotamente, presencialmente ou por outros meios definidos pela CONTRATANTE, conforme necessidade de compreensão da solicitação.
- 2.4.2.3. Acionar áreas técnicas especializadas ou fornecedores de serviços para solução de problemas, acompanhando a execução e o encerramento, quando necessário ou delegado por fiscais técnicos.
- 2.4.2.4. Atuar como ponto de contato entre o primeiro e o terceiro nível, absorvendo e gerenciando solicitações prioritizadas como média ou alta, conforme matriz de prioridade ou delegação da gestão.
- 2.4.2.5. Identificar oportunidades de melhoria, documentar soluções, contribuir com fluxos e atuar propondo a atualização da base de conhecimento, objetivando o aumento da taxa de resolução pelo terceiro nível.
- 2.4.2.6. Instalar, desinstalar, transportar, montar, configurar e reinstalar equipamentos de TI e periféricos nos locais indicados e conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.7. Realizar testes, diagnósticos, manutenções corretivas e preventivas, incluindo limpeza, otimização de software, atualização de firmware e substituição ou acréscimo de partes ou componentes eletrônicos, visando a melhoria de funcionamento dos equipamentos.
- 2.4.2.8. Instalar e/ou atualizar softwares, firmwares e aplicativos nos equipamentos corporativos sob demanda das unidades do Tribunal.
- 2.4.2.9. Receber, registrar, estocar, preparar e expedir equipamentos e periféricos de TIC, conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.10. Realizar visitas técnicas presenciais, coletar dados, realizar testes, confeccionar laudos verificando componentes de hardware e indicando falhas específicas, embalar e preparar para o transporte, registrando em sistema as ações realizadas.
- 2.4.2.11. Instalar sistema operacional homologado pelo TJDF, utilizando imagens e tecnologias fornecidas pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.12. Disponibilizar, quando demandado pela CONTRATANTE, equipe técnica qualificada para atendimento a eventos institucionais ou demandas específicas, observados os prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência, sendo de responsabilidade exclusiva da contratada a gestão e alocar os recursos necessários ao cumprimento das ordens de serviço.
- 2.4.2.13. Assegurar a prestação de serviços técnicos nas localidades indicadas pela contratante, 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.
- 2.4.2.14. Executar análise, triagem e encaminhamento das demandas recebidas, verificando a viabilidade das solicitações, propondo soluções para os atendimentos e observando as normas e documentos correlatos.
- 2.4.2.15. Otimizar recursos humanos e materiais na resolução de demandas, criando cronogramas e organizando filas de requisições, priorizando e acompanhando os atendimentos conforme padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.16. Levantar dados, acompanhar indicadores de qualidade e promover a melhoria contínua dos atendimentos.
- 2.4.2.17. Realizar levantamento de requisitos necessários para atendimento de projetos institucionais, observando normativas e documentos correlatos.
- 2.4.2.18. Realizar vistorias técnicas presenciais, coletar dados, fazer levantamentos, conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.19. Produzir relatórios referentes ao escopo contratado, conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.20. Realizar apresentação, testes e validação de dados extraídos, conforme critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.21. Manter comunicação cordial, clara e objetiva entre gestores das unidades envolvidas nos projetos de TI no âmbito do TJDF.
- 2.4.2.22. Desenvolver, alterar e executar scripts, visando automatizar tarefas administrativas e operacionais de informática, conforme demandado pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.23. Criar, revisar, testar e aplicar políticas de gerenciamento de dispositivos na ferramenta de gerenciamento de endpoints, conforme diretrizes do CONTRATANTE.
- 2.4.2.24. Administrar dispositivos e grupos de usuários na ferramentas de gerenciamento de endereços de IP, assegurando conformidade e organização dos ativos de TI.

- 2.4.2.25. Realizar testes de validação de políticas de gerenciamento de endpoints, garantindo a aderência às necessidades operacionais.
- 2.4.2.26. Documentar procedimentos técnicos, objetivando a padronização, rastreabilidade e treinamentos.
- 2.4.2.27. Disponibilizar, atualizar e manter softwares homologados no portal corporativo do CC garantindo compatibilidade e segurança.
- 2.4.2.28. Criar e/ou atualizar imagens de sistema operacional e realizar formatação de dispositivos, padrões definidos.
- 2.4.2.29. Consolidar relatórios gerenciais sobre estado, conformidade e desempenho dos DIS promovendo transparência e controle das ações técnicas.
- 2.4.2.30. Acompanhar presencialmente e prestar suporte técnico durante sessões, audiências, e solenidades institucionais, garantindo o funcionamento dos recursos tecnológicos de TIC.
- 2.4.2.31. Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões e audiências, conforme calendário contratante, visando antecipar falhas e garantir disponibilidade dos equipamentos.
- 2.4.2.32. Gerenciar e acompanhar sessões e audiências, conforme designações do CONTRATANTE.
- 2.4.2.33. Atuar em projetos de implantação, distribuição, substituição, atualização, diagnóstico e descomissionamento de grandes volumes de equipamentos do parque tecnológico, considerando uma média de intervenção em 30% dos equipamentos de TIC, podendo incluir o transporte de equipamentos.
- 2.4.2.34. Participar de forças-tarefa e projetos específicos voltados à execução de rotinas de suporte especialmente em cenários de mudanças, implantações, atualizações ou remediações no ambiente computacional de uso do TJDF.
- 2.4.2.35. Realizar análise de cronogramas, agendamento de atividades e etapas de acompanhamento de chamados, comunicação entre as unidades envolvidas e verificação final de execução, planejamento institucional.
- 2.4.2.36. Realizar análise de solicitações abertas por meio de chamados, conferência de dados correlatos, contato com demandantes e encaminhamento para autorização conforme fluxo definido pelo CONTRATANTE.
- 2.4.2.37. Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento, conformidade técnica e propondo melhorias contínuas.

2.4.3. Disponibilidade

- 2.4.3.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no horário compreendido entre 8h e 19h, exceto em sessões de audiências que podem extrapolar o expediente normal da organização, inclusive em finais de semana e feriados, das manutenções eventuais e proativas, nas salas técnicas, data centers, plantão judicial e sessão de audiências, assim como as propostas. Em todos esses casos não haverá custos adicionais ao CONTRATANTE.
- 2.4.3.2. 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.
- 2.4.3.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

2.4.4. Das Ferramentas de Trabalho

- 2.4.4.1. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providenciando as ferramentas técnicas de trabalho necessárias à plena execução do serviço.
- 2.4.4.2. 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 Serviço (NMSs) previamente estabelecidos no **ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS** (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 Diagnóstico (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.

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

2.5.1. A atividade Atendimento ao Chat do TJDFR tem como objetivo central operar e sustentar o 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 de acesso que oferecem funcionalidades a usuários externos que necessitam de apoio técnico ou orientação. O atendimento envolve não apenas o registro e tratamento das requisições de suporte, mas também a gestão 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.

2.5.2. 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 de dados em tempo real da aderência aos procedimentos e níveis mínimos de serviço (NMS), instrução de atendentes e monitoramento operacional sobre escalonamento ou encerramento de chamados. Também estão incluídas respostas técnicas como ajustes de configuração, modificações no código-fonte, integração com APIs externas, realização de testes funcionais e de desempenho, instalação de módulos adicionais e documentação técnica das intervenções, assegurando rastreabilidade e conformidade.

2.5.3. 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 continuidade 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. O Atendimento ao Chat do TJDFR combina atividades típicas de Service Desk com atribuições de desenvolvimento e sustentação de sistemas, configurando uma função híbrida e estratégica.

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

- 2.5.4.1. Registrar as requisições no sistema de gerenciamento de serviços, com categorização, classificação e priorização conforme criticidade definida em processos internos.
- 2.5.4.2. Escalonar e acompanhar as requisições/interações, garantindo controle dos tempos de resposta e escalção.
- 2.5.4.3. Realizar comunicação ativa com usuários e técnicos, utilizando os meios disponíveis para a atualização contínua do registro.
- 2.5.4.4. Executar atendimento de primeiro nível conforme processos e documentos normativos estabelecidos pelo órgão.
- 2.5.4.5. Acompanhar em tempo real dos atendimentos, avaliando aderência aos procedimentos operacionais e níveis mínimos de serviço (NMS).
- 2.5.4.6. Instruir e orientar os atendentes, promovendo a correta execução dos fluxos de atendimento e uso adequado das ferramentas.
- 2.5.4.7. Tomar decisões operacionais sobre o encaminhamento, escalonamento ou encerramento das requisições, com base na análise do caso e indicadores de qualidade.
- 2.5.4.8. Executar alterações de configuração e ajustes em tempo de execução, assegurando estabilidade e desempenho do sistema.
- 2.5.4.9. Manter e evoluir a aplicação, incluindo modificações no código-fonte, integração com APIs e instalação de módulos/extensões.
- 2.5.4.10. Executar rotinas automatizadas e procedimentos operacionais definidos pelo contrato.

garantir a continuidade da aplicação.

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

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

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

2.5.5. Disponibilidade

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

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

2.5.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.6.1. 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 procedimentos pré-definidos.

2.6.2. Os serviços de monitoramento do ambiente deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE em regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

2.6.3. A equipe alocada deverá ser composta por especialistas no conjunto de softwares fornecidos, de monitoração em geral e estar preparada para ajustar e refinar as métricas de monitoração de todos os itens de configuração de TIC do CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional.

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

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

2.6.6. Abrangem a supervisão contínua e sistemática dos sistemas, soluções e infraestrutura de TI, incluindo a correlação de eventos e alertas detectados por ferramentas providas, conforme instruções 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 dos solicitantes, responsáveis, áreas envolvidas, criticidade e status dos chamados, bem como relatar a cada 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 TJDF e suas unidades recebam informações e orientações conforme as regras definidas pelo contratante.

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

2.6.8. Por fim, os serviços compreendem checagem e/ou intervenção presencial dos Datacenters e em caso de emergência, verificando acessos, iluminação, temperatura, equipamentos, piso elevado, cabeamento, vazamentos, parte elétrica e indicadores dos equipamentos e acionamento das empresas contratadas responsáveis pelo suporte e manutenção dos sites, a saber, sala cofre, container datacenter e (

Monitoramento e Controle de TIC, conforme definido pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA elaborar relatório diário contendo as divergências ou questões encontradas, permitindo que o CONTR. acompanhe, valide e implemente as ações corretivas necessárias para garantir a plena operação e segurança do ambiente tecnológico do Tribunal.

2.6.9. É responsabilidade da CONTRATADA a observância às recomendações e boas práticas ITIL definidas neste edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6.10.9. Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamento de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

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

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

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

2.6.10.13. Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto ao monitoramento.

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

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

2.6.10.16. Comunicar tempestivamente à equipe do TJDF, quaisquer incidentes detectados, eventos, anomalias identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio.

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

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

2.6.10.19. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implementação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares 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.

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

2.6.10.21. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um processo automático na ferramenta de monitoramento, bem como ajustar possíveis ações automáticas com o

torre de governança de TIC da CONTRATADA.

2.6.10.22.Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitora

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

2.6.10.24.Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de T IC baseadas em exper metodologias de mercado, devidamente documentadas.

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

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

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

2.6.10.28.Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros pa informações sobre os serviços.

2.6.10.29.Implementar o monitoramento dos sistemas e recursos de TIC em Produção e em Homolog

2.6.10.30.Monitorar os serviços em nuvem do TJDF.

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

2.6.10.32.Criar painéis para monitoração técnicos e gerenciais em tempo real de sistemas e recursos c

2.6.10.33.Avaliar o histórico de ocorrências visando avaliar a disponibilidade, capacidade e desemp serviços e infraestrutura de TIC.

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

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

a) Vistorias diárias no datacenter principal, Centro de Monitoramento e sala de equipamentos de

b) Atendimento a demandas de procedimentos solicitados pelas equipes de TI na sala cofre, videowalls instalados no bloco A e outros sistemas e equipamentos;

c) Recebimentos de equipamentos e materiais, e devida guarda no depósito ou local indicado;

d) Acompanhamentos de vistorias de equipes dos bombeiros civis que ocorrem diariamente ambiente;

e) Acompanhamento de empresas de suporte e manutenção de links de internet e equipamei instalados, conforme autorização superior da supervisão do NUMAD;

f) Atuação presencial em sistemas que exigem acesso somente interno.

2.6.11. Disponibilidade

2.6.11.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados n **24/7/365** (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

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

2.6.11.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser e independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.7.1. Consistem no planejamento, suporte, operação e melhoria contínua dos serviços de adminis infraestrutura de redes e telefonia do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, incluindo componentes de hardware e software e são responsáveis pela implantação, configuração e manute

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 redes do TJDFT.

2.7.2. 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, hardware e demais componentes necessários, devendo ser executado de acordo com as melhores práticas do setor e os meios de procedimentos que assegurem a confiabilidade, a disponibilidade e o desempenho da infraestrutura de telefonia.

2.7.2.1. O serviço contratado deverá contemplar, quando necessário, a atuação em conjunto com os serviços prestados por terceiros, assegurando a integração, configuração e sustentação da infraestrutura de rede 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.

2.7.3. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

2.7.4. Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telecomunicações

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

2.7.4.2. Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, 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.

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

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

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

2.7.4.6. 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.

2.7.4.7. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurar e solucionar incidentes.

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

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

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

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

2.7.4.12. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas lógicas das redes, inclusive de aquisição de licenças e equipamentos, sempre que solicitado.

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

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

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

2.7.4.16. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como executar o diagnóstico de todos os incidentes cuja a causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede do TJDFT.

2.7.4.17. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção, homologação e teste, etc.

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

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

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

- 2.7.4.21. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
- 2.7.4.22. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego
- 2.7.4.23. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TJDFT do CONTRATANTE.
- 2.7.4.24. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, av tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de ambiente do Contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferrar debug, ferramentas de análise de tráfego, etc.
- 2.7.4.25. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desem disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
- 2.7.4.26. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na adm dos servidores e serviços de rede.
- 2.7.4.27. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
- 2.7.4.28. Sustentar, configurar e operar os equipamentos de rede do TJDFT.
- 2.7.4.29. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade d alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou performance dos serviços de TIC do TJDFT.
- 2.7.4.30. Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.
- 2.7.4.31. Elaborar e executar, com o apoio da SETI, plano de teste do ambiente de infraestrutura disponibilidade, que deverá ser mantido atualizado continuamente.
Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
- 2.7.4.32. Prestar os serviços de sustentação, operação e gestão da infraestrutura de voz sobre IP (CONTRATANTE, assegurando a disponibilidade, a confiabilidade, a segurança e a qualic comunicações corporativas.
- 2.7.4.33. Manter e administrar os recursos de hardware e software da Central Telefônica IP (VOIP).
- 2.7.4.34. Instalar, configurar e manter a Central Telefônica IP Virtual, com redundância, baseada em livre, até o limite de capacidade do equipamento que o TJDFT tiver disponível.
- 2.7.4.35. Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia IP.
- 2.7.4.36. Reconfigurar parâmetros de funcionamento da solução de telefonia IP.
- 2.7.4.37. Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.
- 2.7.4.38. Apoiar a equipe de atendimento aos usuários de T I a configurar e reconfigurar ramais, se de tecnologia IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera t chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax, integrações de con unificada, CDR.
- 2.7.4.39. Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações da solução de telefonia IP.
- 2.7.4.40. Configurar backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e ca destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema.
- 2.7.4.41. Configurar e reconfigurar rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógic incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminha chamadas, rotas de menor custo, CDR.
- 2.7.4.42. Prestar serviços técnicos especializados voltados à administração, sustentação e evc infraestrutura de redes do CONTRATANTE, contemplando a implementação, operação e suporte a z compatíveis com o protocolo IPv6, garantindo interoperabilidade, segurança, desempenho, continu serviços e conformidade com padrões e boas práticas de mercado.
- 2.7.4.43. Prestar serviços técnicos especializados para conferências realizadas por meio da solução Teams Rooms.
- 2.7.4.44. Participar de reuniões junto ao CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pert área.
- 2.7.4.45. Caso necessário, acionar a empresa contratada para prover garantia da solução de telefoni preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua a
- 2.7.4.46. Prestar serviços técnicos especializados para o sistema de videoconferência do CONTRA

em equipamentos instalados no ambiente do CONTRATANTE abrangendo a instalação, conf operação e suporte da solução, de forma a assegurar a disponibilidade, a qualidade da con audiovisual, a interoperabilidade com a infraestrutura de rede existente e a conformidade con técnicos aplicáveis.

2.7.5. Disponibilidade

2.7.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados n compreendido entre 8h e 19h,ressalvada a possibilidade de, quando expressamente solici CONTRATANTE, serem demandados em finais de semana e feriados, casos em que não hav adicionais ao CONTRATANTE.

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

2.7.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser : independentemente do momento de abertura do chamado.

2.7.6. Das Ferramentas de Trabalho

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

2.7.6.2. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus funcionários as ferramentas técnicas de adequadas para a plena execução dos serviços, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de (NMSs) previamente estabelecidos no **ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS** 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).

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 martetele 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).

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).

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

2.8.1. 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 hardware e software.

2.8.2. É responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI e a operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, gestão de risco, investigação de ameaças (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.

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

2.8.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

2.8.5. Requisitos e Atividades dos Serviços de Segurança da Informação

2.8.5.1. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que serão utilizadas pelo CONTRATANTE.

2.8.5.2. Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos públicos via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.

2.8.5.3. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS /IDS), incluindo configuração de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e o monitoramento das plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.

2.8.5.4. Administrar as soluções de VPN SSL (Webvpn) para acesso externo via browser e aplicativos corporativos.

2.8.5.5. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo e implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma utilizada pelo CONTRATANTE.

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

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

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

2.8.5.9. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego.

2.8.5.10. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade do CONTRATANTE, alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou degradação de performance dos serviços de TIC do TJDF.

- 2.8.5.11. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas instituídas para a segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
- 2.8.5.12. Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquitetura de Segurança da Informação e Comunicações.
- 2.8.5.13. 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.
- 2.8.5.14. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
- 2.8.5.15. Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança da informação adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras equipes especializadas.
- 2.8.5.16. 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.
- 2.8.5.17. Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- 2.8.5.18. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas.
- 2.8.5.19. Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
- 2.8.5.20. 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.
- 2.8.5.21. 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, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc).
- 2.8.5.22. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam eles implantados pelo CONTRATANTE.
- 2.8.5.23. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- 2.8.5.24. Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- 2.8.5.25. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações inclusive baseadas em código aberto.
- 2.8.5.26. Implantar e consolidar, com o apoio do CONTRATANTE, ferramenta específica para a correlação de eventos e gestão de riscos e incidentes a partir dos logs e demais registros de eventos no ambiente de TIC.
- 2.8.5.27. 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, ips, balanceador, endpoints, dcs), utilizando os softwares livres (ex: Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Jupyter Notebook) e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
- 2.8.5.28. 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 a solução.
- 2.8.5.29. Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores, distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma de segurança pelo Tribunal.
- 2.8.5.30. Administrar, em conjunto com a equipe especializada, as soluções de detecção e bloqueio de e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o funcionamento das soluções de segurança utilizadas pelo Tribunal.
- 2.8.5.31. Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos.
- 2.8.5.32. Implementar, com o apoio da SETI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- 2.8.5.33. Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).

- 2.8.5.34. Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades
- 2.8.5.35. Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que segurança da informação.
- 2.8.5.36. Participar e atuar no tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- 2.8.5.37. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação D CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
- 2.8.5.38. Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e a digitais.
- 2.8.5.39. Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e segurança da informação.
- 2.8.5.40. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- 2.8.5.41. Serviços de Gestão de Roteadores e Links de Internet:
- I - Realizar testes de Roteamento, diagnóstico de tráfego IPV6, BGP, OSPF, aplicar e ACLs em switches e roteadores.
 - II - Administração de switches e roteadores.
 - III - Ajustes nos roteadores com base em boas práticas de roteamento de borda para autônomos
 - IV - Configuração de endereçamento IPV4 e IPV6.
 - V - Configuração e diagnóstico de rotas iBGP e eBGP, BGP peering, rotas e convergência, escalabilidade, administração de Autonomous System.
- 2.8.5.42. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 2.8.5.43. Elaborar relatórios mensais com a utilização detalhada dos recursos corporativos.
- 2.8.5.44. Participar de reuniões junto ao CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pert área.

2.8.6. Disponibilidade

- 2.8.6.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no compreendido entre 8h e 19h.
- 2.8.6.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença de colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” do CONTRATANTE.
- 2.8.6.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

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

- 2.9.1. Consistem no planejamento, administração e melhoria contínua do ambiente de virtualização incluindo todos os componentes de hardware e software.
- 2.9.2. É responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos operacionais dos servidores físicos e virtuais da SETI.
- 2.9.3. 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 e consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente.
- 2.9.4. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.
- 2.9.5. **Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem**
- 2.9.5.1. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicação em datacenter.
- 2.9.5.2. Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e aplicativos correlatos.

- 2.9.5.3. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, S MTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- 2.9.5.4. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em software (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe AS N.1, criação de schemas, classes de objetos e com atributos.
- 2.9.5.5. Administração de plataformas em Software Livre baseadas em Linux.
- 2.9.5.6. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
- 2.9.5.7. Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, e bloqueio de listas.
- 2.9.5.8. Instalar, configurar, administrar, monitorar e evoluir soluções corporativas diversas.
- 2.9.5.9. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- 2.9.5.10. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do datacenter.
- 2.9.5.11. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- 2.9.5.12. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as ações tomadas.
- 2.9.5.13. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando problemas para a equipe técnica responsável.
- 2.9.5.14. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e segurança das informações.
- 2.9.5.15. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
- 2.9.5.16. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais degradações de performance existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar o CONTRATANTE, quando for o caso.
- 2.9.5.17. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos serviços de TI.
- 2.9.5.18. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware e assumir a responsabilidade ao CONTRATANTE.
- 2.9.5.19. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 2.9.5.20. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e sobre as ocorrências de infrações de segurança.
- 2.9.5.21. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas e degradações de desempenho.
- 2.9.5.22. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 2.9.5.23. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 2.9.5.24. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de servidores.
- 2.9.5.25. 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.
- 2.9.5.26. Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores e aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.
- 2.9.5.27. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 2.9.5.28. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare vCenter e outras definidas pelo CONTRATANTE.
- 2.9.5.29. Instalar, customizar e administrar ferramenta de gerenciamento de infraestrutura Red Hat Ansible ou outra definida pelo CONTRATANTE.
- 2.9.5.30. Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.

- 2.9.5.31. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- 2.9.5.32. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado do CONTRATANTE para outra virtualização ou nuvem orquestrada que o TJDFT venha a utilizar.
- 2.9.5.33. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do virtualizado.
- 2.9.5.34. 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.
- 2.9.5.35. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- 2.9.5.36. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no virtualizado.

2.9.6. **Disponibilidade**

- 2.9.6.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no horário compreendido entre 8 e 19 horas.
- 2.9.6.2. 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.
- 2.9.6.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

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

- 2.10.1. Consistem no planejamento, administração e melhoria contínua dos serviços de armazenamento de dados, incluindo todos os componentes de hardware e software.
- 2.10.2. É responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso, é de responsabilidade criar, gerenciar e executar o Plano de Backup do contratante.
- 2.10.3. 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 (SAN), Direct Attached Storage (DAS), atualmente instalados nos Datacenters do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e dos Territórios administrado pela SETI.
- 2.10.4. As atividades englobam administração e operação pró-ativa e reativa do ambiente de backup além de monitoramento, atendimento de chamados para resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas, aplicação de procedimentos de melhoria, elaboração de estudos e diagnósticos, análise do ambiente, in configuração.
- 2.10.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.
- 2.10.6. **Requisitos e Atividades dos Serviços de Backup e Armazenamento de Dados**
 - 2.10.6.1. Instalar, configurar, atualizar e gerenciar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados e backup, em uso ou novos adquiridos pelo CONTRATANTE, executando as atividades para a correta administração e gerenciamento da infraestrutura, softwares, serviços e envolvidas no sistema de armazenamento de dados e backup, em sistemas on-premises ou em nuvem.
 - 2.10.6.2. Gerenciar e sustentar serviços de armazenamento de dados e backup, tais como: armazenamento corporativa (storages), bibliotecas de backup (tape libraries), armazenamento on-premises e backup, softwares e agentes de backup, cofres de fitas magnéticas e correlatos.
 - 2.10.6.3. Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente de armazenamento e backup. Atualizar o software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento com os ativos de armazenamento e backup.
 - 2.10.6.4. Executar os atendimentos diários de solicitações de serviços, resoluções de incidentes, procedimentos de mudanças nos ambientes de armazenamentos de dados do CONTRATANTE, tanto em on-premises, quanto on-premises.
 - 2.10.6.5. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as ações aplicadas.
 - 2.10.6.6. Implantar boas práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados definido pelo CONTRATANTE ou recomendado pelo fabricante.
 - 2.10.6.7. Garantir a consistência e a segurança das informações em acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Dados Pessoais (LGPD).

2.10.6.8. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviço inclusive relacionado aos Itens de Configuração (ICs).

2.10.6.9. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.10.6.10. Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE, no tocante às responsabilidades.

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

2.10.6.12. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e ocorrência de infrações de segurança.

2.10.6.13. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de degradação na performance.

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

2.10.6.15. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.

2.10.6.16. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares: responsabilidade.

2.10.6.17. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

2.10.6.18. Acionar suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.

2.10.6.19. Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restauração e outras atividades referentes a backup.

2.10.6.20. Apoiar a instalação e configuração da solução de backup utilizada pelo CONTRATANTE em servidores de aplicações, e suas dependências, em ambientes físicos ou virtuais e garantir o seu funcionamento.

2.10.6.21. Criar, aprovar junto ao CONTRATANTE, operacionalizar e executar calendário de recuperação de backups das bases, diretórios, sistemas, serviços e soluções de infraestrutura – de acordo com a periodicidade indicada pelo CONTRATANTE.

2.10.6.22. Monitorar a execução das rotinas de backup. Corrigir os erros apresentados nas rotinas e solucionar problemas impeditivos do backup.

2.10.6.23. Criar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar script de backup para ambientes operacionais Linux e Windows. Executar configurações necessárias para correções de problemas e proposição de melhorias.

2.10.6.24. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando a disponibilidade, melhor desempenho, segurança e a continuidade dos serviços. Executar a manutenção preventiva e corretiva nos ativos de backup.

2.10.6.25. Manter os desenhos das topologias do sistema de armazenamento e backup atualizados e consistentes.

2.10.6.26. Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das unidades, transferir e controlar a guarda, armazenamento e liberação quanto ao período de retenção, caso a solução esteja incorporada ao parque computacional do Tribunal.

2.10.6.27. 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 para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária.

2.10.6.28. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos da solução de backup, caso necessário, realizar abertura de chamado junto ao fabricante.

2.10.6.29. Criar, editar, montar e remover LUNs, volumes, agregações em ambientes Fiber Channel e iSCSI, configurar zonas no ambiente de armazenamento de dados Fiber Channel.

2.10.6.30. Gerenciar, criar, alterar e remover snapshots e clones.

2.10.6.31. Providenciar conexão física e lógica entre os servidores de rede e storage e backup.

2.10.6.32. Executar as rotinas de operação e administração de storages, visando garantir a disponibilidade, melhor desempenho e segurança.

2.10.6.33. Configurar espelhamento de volumes entre storages. Fazer duplicação do volume. Transferir dados de um volume para outro.

volume para outro conjunto de discos ou outro storage.

2.10.6.34. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.

2.10.6.35. Configurar e administrar os dados armazenados do CONTRATANTE, através de monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.

2.10.6.36. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados ou equi que o CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados.

2.10.6.37. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, rev de discos e volumetria, caso necessário realizar abertura de chamado junto ao fabricante.

2.10.6.38. Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.

2.10.6.39. Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e ló infraestrutura de armazenamento de dados e backup.

2.10.6.40. Elaborar relatórios técnicos com informações gerenciais das soluções de armazenamento para viabilizar a tomada de decisão dos gestores do CONTRATANTE.

2.10.6.41. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de cor terceiros, novos investimentos, definição de estratégias.

2.10.6.42. Participar de reuniões junto à CONTRATANT E para tratativa de assuntos técnicos pert área.

2.10.6.43. Recepcionar, acompanhar e orientar colaboradores autorizados para realizar manter equipamentos de armazenamento e backup nas unidades do TJDF.

2.10.7. Disponibilidade

2.10.7.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados n compreendido entre 8 e 19 horas.

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

2.10.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser independentemente do momento de abertura do chamado.

2.11. GRUPO 1: ITEM 9 - Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plat Microsoft

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

2.11.2. É responsável pela execução das atividades de administração, operação, solução de i configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Microsoft on-p em nuvem.

2.11.3. É responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de os seus atributos.

2.11.4. É responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de a sistemas informatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração da dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de acesso.

2.11.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 def edital.

2.11.6. Requisitos e Atividades dos Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Pla Microsoft

2.11.6.1. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores d e de rede local com sistema operacional Windows Server, bem como padronização, atualização e p da imagem padrão de sistemas operacionais Windows dos equipamentos clientes.

2.11.6.2. Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRA disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.

2.11.6.3. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter sc

gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft do TJDFT.

2.11.6.4. Sustentar - instalar, configurar, administrar, gerenciar, monitorar – o ambiente Microsoft TJDFT, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, Exchange, dentre outros).

2.11.6.5. Realizar a migração e operação do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, esse direcionamento por parte da SETI.

2.11.6.6. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de proporcionar a solução de TIC adequada à realidade do TJDFT.

2.11.6.7. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server e cliente definido pelo CONTRATANTE.

2.11.6.8. 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 a visualização, correlação e acompanhamento das informações solicitadas pelo CONTRATANTE.

2.11.6.9. Administrar e manter os serviços de controle de Domínio - instalar, configurar, monitorar, sustentar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades. Para as unidades descentralizadas a atividade de instalação será realizada com o apoio de TI locais; a configuração, monitoramento, gerenciamento e sustentação dos controladores de domínio são de responsabilidade da CONTRATADA e podem ser realizadas remotamente.

2.11.6.10. Administrar e manter os serviços de rede e ambiente Microsoft Server, inclusive Microsoft Exchange superior – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar – das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades. Para as unidades descentralizadas a atividade de instalação será realizada 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.

2.11.6.11. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows do TJDFT.

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

2.11.6.13. 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, com o fim de implementar as políticas de compliance.

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

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

2.11.6.16. Manter e configurar os serviços de replicação e manutenção do Active Directory e Microsoft Exchange.

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

2.11.6.18. Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Online e o Microsoft Exchange Server 2010 ou superior em cluster na plataforma Windows Server 2012 ou superior, com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso às caixas postais através de Outlook Anywhere (HTTPS), HTTP, OWA (Outlook Web Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync, ou equivalente, para telefonia móvel.

2.11.6.19. Administrar, configurar, oferecer suporte e integrar o Exchange Server à base de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2012 ou superior.

2.11.6.20. 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 gerenciamento de identidades.

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

2.11.6.22. 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.

2.11.6.23. Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e a administração das quotas mediante requisição dos usuários do AD.

- 2.11.6.24. Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente à solução c eletrônico.
- 2.11.6.25. Executar, em conjunto com a equipe especializada de apoio à segurança da infor configuração e gerenciamento das soluções de antispam, antivírus e anti-malware para correio Exchange.
- 2.11.6.26. Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da s correio eletrônico Exchange.
- 2.11.6.27. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários para a manutençã contas de correio eletrônico Exchange.
- 2.11.6.28. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos s correio eletrônico Exchange.
- 2.11.6.29. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de comun mensagens eletrônicas. Garantir a consistência e a segurança das informações do serviço Exchange.
- 2.11.6.30. Manter e configurar o serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microso e controlar a aplicação de patches de segurança e atualizações.
- 2.11.6.31. Montar e configurar os servidores de arquivos (file servers) sob responsabilidade da SI unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucio para o Active Directory.
- 2.11.6.32. Administrar repositórios e concentradores de logs de todas as transações realizadas nos s autenticação em todo o Domínio TJDFTE, nos serviços de DHCP e nos servidores de arquivos, t ferramentas de correlação e análise de eventos de segurança (SIEM), conforme defin CONTRATANTE, com vistas à auditoria, rastreabilidade e segurança da informação.
- 2.11.6.33. Instalar, configurar e manter servidor de impressão (Print Server), instalar e configu impressoras e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais para que as unidade descentralizadas possam implantar seus Print Servers seguindo o padrão da SETI.
- 2.11.6.34. Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo colaborativo baseados no Microsoft SharePoint, Microsoft Teams, Exchange, OneDrive, Micro Device Management, além do Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft ATP.
- 2.11.6.35. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- 2.11.6.36. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os serv domínio da SETI e os das unidades descentralizadas.
- 2.11.6.37. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server gerindo e verificando logs.
- 2.11.6.38. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
- 2.11.6.39. Disponibilizar e atualizar softwares aos usuários do TJDFTE via ferramentas de Gerencia Endpoints.
- 2.11.6.40. Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active I gerar certificados e realizar assinaturas.
- 2.11.6.41. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais de servidores em rede.
- 2.11.6.42. Criar, configurar e manter scripts de logon e de automação para estações de trabalho, i corporativos e dispositivos móveis, incluindo rotinas de detecção e remediação de conformidade, se desempenho, conforme critérios técnicos definidos pelo CONTRATANTE.
- 2.11.6.43. Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários e máquinas do Windows do TJDFTE, bem como realizar a implantação automatizada de configurações e p dispositivos corporativos, utilizando ferramentas de gerenciamento indicadas pelo CONTRATANTE
- 2.11.6.44. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- 2.11.6.45. Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de serviços baseados em Windows Server.
- 2.11.6.46. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inv configuração remota através das ferramentas de Gerenciamento e Segurança de Endpoints indic

CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

2.11.6.52.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 pelo CONTRATANTE — incluindo soluções baseadas em diretórios corporativos, sincronização de identidade com diretórios federados e plataformas públicas de identidade digital — aos serviços de diretório e mecanismos de autenticação e autorização, observando os padrões técnicos e operacionais definidos.

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

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

2.11.6.55.Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários vinculados aos sistemas de diretório e autenticação utilizados pelo TJDF — incluindo soluções baseadas em Active Directory, 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 pelo CONTRATANTE.

2.11.6.56.Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários responsáveis pelo conteúdo dos Portais.

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

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

2.11.6.59.Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.

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

2.11.6.61.Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de usuários.

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

2.11.7. Disponibilidade

2.11.7.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no horário compreendido entre 8 e 19 horas.

2.11.7.2. 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.

2.11.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

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

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

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

2.12.3. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 de edital.

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

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

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

2.12.4.3. Executar consultas de validação de dados no SGBD.

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

2.12.4.5. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisições do CONTRATANTE.

2.12.4.6. 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.

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

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

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

2.12.4.10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBDs, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

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

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

2.12.4.13. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE.

2.12.4.14. 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.

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

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

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

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

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

2.12.4.20. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os procedimentos de gerenciamento de mudança.

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

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

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

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

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

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

2.12.4.27.Criação, atualização e suporte de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga de dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui a atividade a migração de bases de dados de produção para homologação, desenvolvimento, teste, treinar a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transferência e limpeza de base de dados.

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

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

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

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

2.12.4.32.Realizar a operação, publicação de painéis analíticos, manutenção, instalação e configuração de ferramentas de BI do CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que o CONTRATANTE venha adquirir.

2.12.4.33.Construção e manutenção de aplicações que envolvam On-line Analytical Processing - OLAP.

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

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

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

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

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

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

2.12.5. Disponibilidade

2.12.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no horário compreendido entre 8 e 19 horas.

2.12.5.2. 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.

2.12.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

2.13. GRUPO 1: ITEM 11 - Serviços de Suporte a Sistemas e Aplicações

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

2.13.2. É a responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas em ambientes do TJDF (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é identificar, diagnosticar, corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também é responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas e das aplicações adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no TJDF seguindo as práticas DevOps.

2.13.3. Especificamente quanto aos sistemas desenvolvidos ou internalizados pelo TJDF, a responsável pela análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de performance ou defeitos relacionados à configuração 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.

2.13.4. 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 (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, balanço de carga, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infraestrutura e banco de dados. Se 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 para os quais também sejam responsáveis.

2.13.5. É responsável pela observância às recomendações e boas práticas do ITIL v3 ou v4 definidas no edital.

2.13.6. Requisitos e Atividades dos Serviços de Suporte a Sistemas e Aplicações

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

2.13.6.2. Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações web em produção homologadas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no âmbito do CONTRATANTE.

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

2.13.6.4. 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, de correções, service packs, patches e security fixes.

2.13.6.5. 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 planos de fluxogramas nas ferramentas de automação conforme demanda de outras torres ou do contratante.

2.13.6.6. 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 contratação.

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

2.13.6.8. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de log gerados nos sistemas suportados e operados.

2.13.6.9. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de suporte ao 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.

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

2.13.6.11. Manter atualizada toda a documentação necessária para o restabelecimento, recuperação e reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização de processos.

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

2.13.6.13. Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como foi desenvolvida pelo CONTRATANTE. A contratada deverá sugerir e detalhar quais mudanças precisam ser feitas utilizando os canais estabelecidos pelo CONTRATANTE e executar as ações de contorno para evitar prejuízo de seus níveis de serviço.

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

2.13.6.15. 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 e homologação.

2.13.6.16. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações

encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.

- 2.13.6.17 Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as
- 2.13.6.18 Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reproblemas para a equipe técnica responsável.
- 2.13.6.19 Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.
- 2.13.6.20 Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.
- 2.13.6.21 Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e dados dos ambientes de TIC do TJDFT.
- 2.13.6.22 Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, envolvendo as aplicações em produção.
- 2.13.6.23 Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que suportam os serviços do TJDFT.
- 2.13.6.24 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 equipes especializadas.
- 2.13.6.25 Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TIC do TJDFT.
- 2.13.6.26 Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.
- 2.13.6.27 Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas e degradar performance existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
- 2.13.6.28 Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos serviços de aplicações.
- 2.13.6.29 Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- 2.13.6.30 Realizar a migração das aplicações do TJDFT, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer outra tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.
- 2.13.6.31 Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas disponíveis para entrega e integração contínua do TJDFT.
- 2.13.6.32 Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as aplicações operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) no ambiente CONTRATADA.
- 2.13.6.33 Ajustar os pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação.
- 2.13.6.34 Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e segurança das informações.
- 2.13.6.35 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 TJDFT.
- 2.13.6.36 Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as
- 2.13.6.37 Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reproblemas para a equipe técnica responsável.
- 2.13.6.38 Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de aplicação, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e segurança das informações.
- 2.13.6.39 Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar funcionamento das aplicações.
- 2.13.6.40 Realizar a migração dos sistemas e aplicações do TJDFT para outra solução de virtualização, container ou nuvem orquestrada que o TJDFT venha a utilizar.
- 2.13.6.41 Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.
- 2.13.6.42 Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e serviços que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- 2.13.6.43 Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação web.

- 2.13.6.44. 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 a problemas diagnosticados.
- 2.13.6.45. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das suas principais funcionalidades e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
- 2.13.6.46. 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.
- 2.13.6.47. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.
- 2.13.6.48. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que estejam encontradas nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 2.13.6.49. Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações web desenvolvidas em linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE, além de 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.
- 2.13.6.50. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações web, tais como IIS, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- 2.13.6.51. 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.
- 2.13.6.52. 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 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.
- 2.13.6.53. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais de notícias e Internet.
- 2.13.6.54. Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 2.13.6.55. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e benefícios das aplicações implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente do TJDF.
- 2.13.6.56. Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE.
- 2.13.6.57. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 2.13.6.58. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e ocorrência de infrações de segurança.
- 2.13.6.59. Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados para análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de performance nos sistemas e respectivas funcionalidades.
- 2.13.6.60. Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações quando necessário.
- 2.13.6.61. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 2.13.6.62. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 2.13.6.63. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de aplicações.
- 2.13.6.64. 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 recursos, entre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a solução em conformidade com o suporte do fornecedor.
- 2.13.6.65. Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina.

vinculados às aplicações institucionais.

2.13.6.66. Executar testes e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.

2.13.6.67. Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build, sistema 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.

2.13.7. Disponibilidade

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

2.13.7.2. 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.

2.13.7.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.14.1. Consistem em um conjunto de atividades estruturadas para aprimorar permanentemente os processos e procedimentos de TIC do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, por meio de 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.

2.14.2. Esse serviço envolve o apoio à implantação de metodologias padronizadas, como o Suporte 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.

2.14.3. Contempla a elaboração de conteúdos de orientação, o mapeamento e redesenho de processos de 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 atualizado com as melhores práticas, em constante evolução e preparado para atender de forma ágil e confiável às necessidades institucionais.

2.14.4. Requisitos e Atividades dos Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados

2.14.4.1. Executar os procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.

2.14.4.2. Gerar relatório analítico para as falhas de serviços classificados como críticos, com informações sobre causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

2.14.4.3. Promover ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

2.14.4.4. Realizar apoio na implantação, geração de conteúdo e planos utilizando o Suporte em Conhecimento (KCS), visando aumentar o autosserviço dos usuários da SETI.

2.14.4.5. Elaborar relatórios gerenciais, sob demanda, e documentação de apoio técnico.

2.14.4.6. Produzir orientação aos usuários, para fins de autosserviço, quanto à operação de equipamentos e serviços mantidos pela SETI.

2.14.4.7. Elaborar e manter documentação de arquitetura, diagrama e bayfaces dos ambientes de TI.

2.14.4.8. Apoiar, gerir e documentar projetos de implantação de serviços e demandas de distribuição e atualização de equipamentos de TI.

2.14.4.9. 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 tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.

2.14.4.10. Serviços de planejamento, configuração, migração e transferência de conhecimento de software, com o fim de definir os padrões de utilização, as configurações básicas e transferência de conhecimento de software para utilização.

2.14.5. Disponibilidade

2.14.5.1. Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e ser prestados no compreendido entre 8 e 19 horas.

2.14.5.2. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, poderá ser exigida a presença “Sala de Crise” do CONTRATANTE.

2.14.5.3. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

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

2.15.1. A CONTRATADA obriga-se a responsabilizar-se integralmente pelos equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pertencentes ao patrimônio do CONTRATANTE que lhe são disponibilizados para a execução dos serviços, mediante assinatura de termo de uso específico, assegurar sua guarda, conservação, rastreabilidade e adequada utilização durante todo o período de inclusão inclusive quando submetidos a atividades de manutenção, instalação, substituição ou suporte técnico.

2.15.2. Requisitos e Atividades dos Serviços de Transporte de Equipamentos de TIC

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

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

2.15.2.3. 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 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.

2.15.3. Disponibilidade

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

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

2.16. GRUPO 2: ITEM 14 - Serviços de Áudio e Vídeo

2.16.1. 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 vídeo, bem como softwares de gerenciamento e edição de mídia digital, assegurando a qualidade do sinal de 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 dos equipamentos, além do suporte técnico necessário para garantir o pleno funcionamento das atividades de atendimento às unidades e usuários dos serviços de audiovisual. Compreende ainda o recebimento, o armazenamento, a indexação, a conferência, a emissão de relatórios, o inspecionamento, a estocagem, a organização, a preparação e expedição de equipamentos, acessórios, cabeamentos e materiais de áudio e vídeo, definido pela Contratante.

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

2.16.3. 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).

Serviço (NMS) estabelecidos nas respectivas Ordens de Serviço.

2.16.4. A execução presencial será exigida quando a atividade solicitada, por sua natureza técnica 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 acesso direto no ambiente do plenário;
- b) cobertura audiovisual de audiências judiciais incluindo a captação de áudio e vídeo, com posicionamento, 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 transmissão, com resposta imediata a falhas ou intercorrências durante eventos;
- e) instalação, manutenção e ajustes técnicos em equipamentos audiovisuais compreendendo intervenções em câmeras, microfones, cabeamento, painéis de conexão, racks e sistemas de projeção.
- e) atendimento presencial a usuários finais ou unidades organizacionais, em atividades de suporte em audiovisual, atuação de equipes de campo ou execução de serviços correlatos.
- f) intervenção física direta em equipamentos, ativos de áudio e vídeo, periféricos ou dispositivos associados.

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

- a) a atuação dos colaboradores alocados, devendo, na hipótese de ocorrências simultâneas, proporcionar o acompanhamento da atividade expressamente indicada pelo setor responsável pela fiscalização ou de controle;
- b) dirimir eventuais conflitos ou intercorrências entre os profissionais técnicos da CONTRATADA, servidores ou demais agentes da CONTRATANTE, assegurando a continuidade, a qualidade e a regularidade da prestação dos serviços; e
- c) participar e acompanhar reuniões de alinhamento, esclarecimentos ou tratativas com os 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 resposta às demandas.

2.16.6. 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), 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 equipamentos, garantindo eficiência, continuidade operacional e conformidade técnica. Dessa forma, a contratação prevê suporte completo e especializado para atender às necessidades audiovisuais do Tribunal com competência, organização e profissionalismo.

2.16.7. Requisitos e Atividades dos Serviços de Áudio e Vídeo

- I - Operacionalizar equipamentos de áudio e vídeo durante a captação, transmissão e recepção, respondendo pela qualidade do sinal de entrada e de saída.
- II - Operar equipamentos para videoconferências.
- III - 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.
- IV - 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.
- V - Realizar a gravação de áudio e vídeo em software profissional.
- VI - Cuidar da recepção e transmissão de sinal de áudio e vídeo através de câmeras e microfones nas mesas controladoras.

- VII - Arquivar material gravado (finalizado ou não).
- VIII - Ajustar câmeras de vídeo.
- IX - Conferir equipamentos e ligações, antes da realização dos eventos.
- X - Monitorar a qualidade de recepção e transmissão de sinais de áudio e vídeo.
- XI - Corrigir níveis de transmissão e recepção de sinais de áudio e vídeo.
- XII - Instalar e posicionar todos os equipamentos necessários à realização do evento, tais como microfones, cabos, projetores, telas, caixas de som, etc.
- XIII - Efetuar o transporte e a instalação de sistema móvel de som e vídeo em ambientes das dependências do TJDFT ou em ambientes externos ao Tribunal.
- XIV - Efetuar montagem, desmontagem, instalação, desinstalação, configuração, transporte, e armazenamento dos equipamentos de áudio e vídeo nos locais indicados e conforme demanda do Contratante.
- XV - Operar software de gerenciamento de mídia digital.
- XVI - Providenciar a distribuição de áudio e vídeo solicitada por terceiros devidamente autorizado, zelando pela qualidade e nível de sinal dessa distribuição.
- XVII - Testar fontes de áudio e vídeo.
- XVIII - Processar, mixar, gravar arquivos de áudio.
- XIX - Assegurar a organização de arquivos digitais, envio e recebimento de documentos, por sua área de atuação, para garantir a pronta localização dos dados.
- XX - Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho.
- XXI - Informar rapidamente à Chefia imediata quaisquer irregularidades ou transtornos que possam causar prejuízos à realização dos eventos ou aos equipamentos.
- XXII - Controlar registro, documentação e referências para resgate de arquivos de processo de audiências, sessões e eventos.
- XXIII - Resgatar mídias para disponibilização.
- XXIV - Realizar indexação de mídias em software especializado, conforme processos e orientações do TJDFT.
- XXV - Realizar inserção, edição, concatenação, recuperação, corte, correção, revisão de legendas de mídias de gravações de audiências, sessões, tomadas de depoimentos, solenidades, eventos, entre outros.
- XXVI - Auxiliar na construção de processos de automação de rotinas de audiovisual, conforme solicitações do TJDFT.
- XXVII - Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões, audiências e demais locais críticos, conforme calendário estipulado pelo **CONTRATANTE**, visando antecipar falhas e garantir a disponibilidade dos equipamentos.
- XXVIII - Avaliar o funcionamento dos sistemas de áudio e vídeo conforme padrões de desempenho.
- XXIX - Identificar defeitos em equipamentos e circuitos eletrônicos.
- XXX - Identificar as causas dos defeitos nos sistemas audiovisuais e corrigi-las.
- XXXI - Modificar circuitos eletrônicos.
- XXXII - Fazer calibração de circuitos elétricos e eletrônicos de forma a proporcionar o melhor desempenho.
- XXXIII - Identificar alteração ou mudança de dispositivos eletrônicos ou elétricos.
- XXXIV - Especificar componentes eletrônicos de acordo com os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes.
- XXXV - Montar circuitos eletrônicos.
- XXXVI - Levantar dados sobre ocorrência de mau funcionamento dos equipamentos e/ou sistemas.
- XXXVII - Avaliar o funcionamento do equipamento conforme especificações do fabricante.
- XXXVIII - Analisar esquema elétrico/eletrônico do equipamento.

- XXXIX - Conferir ajustes conforme padronização do fabricante.
- XL - Sugerir e/ou substituir quando for o caso troca de peças conforme vida útil pré-estabelecida.
- XLI - Identificar necessidade de realizar manutenção.
- XLII - Cumprir plano de manutenções preventivas e preditivas.
- XLIII - Instalar novos equipamentos e sistemas de áudio e vídeo.
- XLIV - Realizar testes, diagnósticos, manutenções corretivas e preventivas, incluindo limpeza, substituição ou acréscimo de partes ou componentes eletrônicos, visando a melhoria de funcionamento dos equipamentos.
- XLV - Executar atividades correlatas.
- XLVI - Disponibilizar, quando demandado pela contratante, equipe técnica qualificada para atuar em eventos institucionais ou demandas específicas, observados os prazos e condições estabelecidos no Edital de Referência, sendo de responsabilidade exclusiva da contratada a gestão e alocação dos recursos necessários ao cumprimento das ordens de serviço.

XLVII - Assegurar a prestação de serviços técnicos nas localidades indicadas pela contratante, 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.

2.16.7.1 Requisitos e Atividades dos Serviços de Edição de Mídia Audiovisual

- I - Realizar produção audiovisual de conteúdos institucionais.
- II - Elaborar e inserir vinhetas, animação gráfica, legendas e artes em geral por meio de profissionais específicos.
- III - Editar e finalizar vídeos para produtos institucionais e para conteúdo em mídias sociais (YouTube, Instagram etc.), seguindo as diretrizes institucionais, e revisar edições finais.
- IV - Elaborar roteiro, produzir e editar conteúdo audiovisual para vídeos e mídias sociais institucionais.
- V - Operar softwares de edição, animação e finalização de áudio e vídeo.
- VI - Analisar qualidade de imagem e som.
- VII - Definir corte em mídias audiovisuais.
- VIII - Definir efeitos visuais.
- IX - Elaborar índice de conteúdo gravado.
- X - Relacionar roteiro a material bruto.
- XI - Selecionar imagens e sons diretos.
- XII - Sonorizar mídias audiovisuais e tratar áudio.
- XIII - Montar e organizar SET (áudio, vídeo e iluminação) para gravação em estúdio.
- XIV - Realizar backup e armazenar mídias em diversos formatos.
- XV - Realizar edição e tratamento de arquivos de áudio.
- XVI - Realizar edição e finalização de materiais audiovisuais.
- XVII - Captar imagem e áudios em câmeras DSLR, gravadores de som e equipamentos similares.
- XVIII - Operar equipamentos DSLR de áudio e vídeo e mesa de corte (como o Tricaster).
- XIX - Configurar e testar equipamentos.
- XX - Controlar registro, documentação e referências para resgate de arquivos de processo de audiências, sessões e eventos.

XXI - Resgatar mídias para disponibilização.

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

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

XXIV - Auxiliar na construção de processos de automação de rotinas de audiovisual, conforme procedimentos do TJDF.

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

2.16.7.2 Requisitos e Atividades dos Serviços de Supervisão Técnica

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

II - Será responsável pelo nível de qualidade das tarefas executadas pelos outros profissionais, gerenciando a equipe para que os atendimentos aos eventos se iniciem com, no mínimo, 1 hora de antecedência, conforme horário programado pelo demandante.

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

IV - Elaborar relatórios mensais sobre os serviços prestados.

V - Distribuir serviços e delegar funções.

VI - Supervisionar, documentar e disponibilizar cronogramas de trabalho.

VII - Propor medidas de simplificação e melhorias das rotinas operacionais.

VIII - Coordenar e controlar serviços de manutenção de equipamentos, mobiliário e instalações.

IX - Supervisionar a segurança e a boa forma de operacionalizar os equipamentos.

X - Requisitar e selecionar pessoal.

XI - Treinar equipe.

XII - Definir e gerenciar escala de trabalho.

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

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

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

XVI - 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, sempre em perfeita ordem, todas as dependências indicadas pelo CONTRATANTE.

XVII - Verificar se todo o pessoal está devidamente uniformizado, identificado e atendendo aos detalhes de higiene pessoal e de higiene das roupas.

XVIII. Manter a ordem, a disciplina, o respeito, de todo o pessoal da CONTRATADA, orientando seus subordinados na forma de agir.

XIX - Proceder a devolução do profissional da CONTRATADA que não atender às recomendações.

cometer atos de insubordinação ou indisciplina, apresentar conhecimento técnico insatisfatório, desrespeitar superiores, não acatar as ordens recebidas ou não cumprir com suas obrigações.

XX - Zelar para que o serviço transcorra sempre dentro da normalidade e obedecendo às regulamentares.

XXI - Receber, ouvir e dar solução às reivindicações apresentadas pelos profissionais da CONTI procurando sempre dar-lhes o devido retorno quanto aos pleitos formulados.

XXII - Manter uma atitude de respeito e cortesia para com todas as pessoas do CONTRATANTE, evitando atrito ou confronto, de qualquer natureza, com servidores ou visitantes, buscando, em caso de esclarecimentos e orientações perante o setor responsável.

XXIII - Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.

XXIV. Cumprir rigorosamente seus horários de serviço.

XXV - Receber, registrar, estocar, preparar e expedir equipamentos de audiovisual, conforme deliberação do CONTRATANTE.

XXVI - Realizar e/ou supervisionar visitas técnicas presenciais, coletar dados, realizar testes, coletar laudos técnicos, verificando componentes e indicando falhas específicas; embalar e preparar equipamentos para transporte, registrando em sistema as ações realizadas.

XXVII - Manter equipe técnica presencial, temporária e/ou permanente, para atendimento em eventos institucionais ou demandas específicas, conforme designação do Contratante.

XXVIII - Manter equipe técnica presencial, temporária ou permanente, para atendimento em diversas localidades do Contratante, conforme designação dos fiscais e gestores.

XXIX - Executar análise, triagem e encaminhamento das demandas recebidas, verificando a viabilidade das solicitações, propondo soluções para os atendimentos e observando as normativas e documentos correlatos.

XXX - Otimizar recursos humanos e materiais na resolução de demandas, criando fluxo e organizando filas de requisições, priorizando e acompanhando os atendimentos conforme padrões definidos pelo CONTRATANTE.

XXXI - Realizar levantamento de requisitos necessários para atendimento de projetos institucionais, observando normativas e documentos correlatos.

XXXII - Realizar e/ou supervisionar visitas técnicas presenciais, coletar dados, fazer levantamento conforme demandado pelo CONTRATANTE.

XXXIII - Produzir relatórios referentes ao escopo contratado, conforme demandado pelo CONTRATANTE.

XXXIV - Realizar apresentação, testes e validação de dados extraídos, conforme critério estabelecidos pelo CONTRATANTE.

XXXV - Manter comunicação cordial, clara e objetiva entre gestores das unidades envolvidas no processo, que contemplem audiovisual no âmbito do TJDF.

XXXVI - Documentar procedimentos técnicos, objetivando a padronização, rastreabilidade e capacitação dos treinamentos.

XXXVII - Consolidar relatórios gerenciais sobre estado, conformidade e desempenho dos equipamentos, promovendo transparência e controle das ações técnicas.

XXXVIII - Acompanhar presencialmente e prestar suporte técnico durante sessões, audiências, solenidades institucionais, garantindo o funcionamento dos recursos tecnológicos de audiovisual.

XXXIX - Realizar checklist preventivo e corretivo das salas de sessões e audiências, e dos dotados de sistemas de audiovisual conforme calendário do contratante, visando antecipar falhas disponibilidade dos equipamentos de audiovisual.

XL - Gerenciar e acompanhar sessões e audiências, conforme designações do CONTRATANTE.

XLI - Atuar em projetos de implantação, distribuição, substituição, atualização, diagnóstico descomissionamento de grandes volumes de equipamentos do parque de audiovisual, podendo incluir o transporte de equipamentos.

XLII - Participar de forças-tarefa e projetos específicos voltados à execução de rotinas de suporte especialmente em cenários de mudanças, implantações, atualizações ou remediações nos ambientes com acesso no TJDF.

XLIII - Realizar análise de cronogramas, agendamento de atividades e etapas de acompanhamento abertura de chamados, comunicação entre as unidades envolvidas e verificação final de execução, planejamento institucional.

XLIV - 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 pelo CONTRATANTE.

XLV - Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento e conformidade técnica e propondo melhorias contínuas.

2.16.8 Disponibilidade

2.16.8.1 Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e serem prestados no período compreendido entre 7 e 21 horas; excepcionalmente, poderá haver necessidade de prestação extraordinária de serviço em horários distintos do escopo regular estabelecido, inclusive aos finais de semana e feriados, em que não haverá custos adicionais ao CONTRATANTE.

2.16.8.2 Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

2.16.9 Dos Uniformes

2.16.9.1 Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho devidamente uniformizados e identificados com crachá, com uniformes completos, na cor preta, em condições de uso. Não será permitido que o profissional exerça suas atividades com uniformes manchados, sujos, desbotados ou com avarias diversas.

2.16.9.2 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 suado, 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 casas no lado esquerdo; ombreiras de espuma forradas na cor do paletó; bolsos inferiores embutidos, cerzidos, com portinhola; bolso superior 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 embutidos sem portinhola, cerzidos, 1 pinchal em cada, fechamento por caseado e 1 botão, forro pespontado em todo o comprimento frontal, braguilha com zíper, forrada do próprio tecido do lado esquerdo com extensão em bico e botão interno elado esquerdo e fecho de metal interno, passante normal, cós fechado por colchetes, forro montado em 2 partes e com fitilho no centro; bainha e 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 branca, com 1 bolso frontal superior à altura do peito, lado esquerdo, com “vista”, chapado, reforços (mosqueados) nos cantos da portinhola na mesma cor do tecido; colarinho sem botões entretelado em toda sua extensão, indeformável, da mesma cor do tecido; abotoamento com 02 (dois) botões; pala de dois panos, fralda longa, recortada nas bordas laterais e toda embainhada; aviamento 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 t antiderrapante.
6	Meia: 100% poliamida, cano longo, cor preta.

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 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, o (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 INMI
2	Saia: confeccionada em tecido Gabardine com elastano (lado interno acetinado), na cor preta. Acabamento em <i>overlock</i> , com parte interna em cetim com elastano na cor preta. Medidas de acordo com o manequim da usuária. Modelo: Social básica com cós, semi justa, altura do joelho, toda forrada. Frente: 2 pences. Cós: Aproximadamente de 3,0 a 3,5cm de largura sem passador. Traseiro: com 2 pences. Barra: Etiqueta de identificação do tecido, forro, confecção, tamanho da peça e instruções de lavagem, conforme determinação do INMI
3	Calça Social Feminina: confeccionada em tecido Gabardine com elastano (lado interno acetinado), na cor preta, sem preg. 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 cós para fechamento na cor do tecido. Cós: 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 INMI
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 fecho 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 INMI
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.

2.16.10 Das Ferramentas de Trabalho

2.16.10.1 Todos os profissionais da CONTRATADA deverão se apresentar para o trabalho providenciando as ferramentas técnicas de trabalho necessárias a plena execução do serviço.

2.16.10.2 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 Serviço (NMSs) previamente estabelecidos no ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs), 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 antiestática.
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 Microfibras.
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

2.17 GRUPO 2: ITEM 15 - Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo

2.17.1 A CONTRATADA obriga-se a responsabilizar-se integralmente pelos equipamentos de Áudio 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, rastreamento e adequada utilização durante todo o período de custódia, inclusive quando submetidos a atividades de manutenção, instalação, substituição ou suporte técnico.

2.17.2 Requisitos e Atividades dos Serviços de Transporte de Equipamentos de Áudio e Vídeo

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

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

2.17.2.3 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, contra eventos como sinistros, acidentes, roubos, furtos qualificados ou danos materiais, devendo tais custos serem incluídos na formação de preços da proposta, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

2.17.3 Disponibilidade

2.17.3.1 Os serviços contratados deverão estar permanentemente disponíveis e serem prestados no horário compreendido entre 7 e 21 horas.

2.17.3.2 Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste instrumento deverão ser atendidos independentemente do momento de abertura do chamado.

ANEXOS IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5292785)

ANEXO V - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (5292785)

ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5292785)

ANEXO VII - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI (5292785)

ANEXO VIII - LOCALIDADES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (5292785)

ANEXO IX - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (5292788)

ANEXO X - EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE DO CONTRATANTE (5292788)

ANEXO XI - PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO (5292788)

ANEXO XII - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO(5292789)

ANEXO XIII - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTE (5292811)

ANEXO XIV - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA (5292812)

ANEXO XV - FUNÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS (5292819)

ANEXOS XVI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (5292822)

ANEXO XVII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (5292822)

ANEXO XVIII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (5292822)

ANEXO XIX - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES (5292822)

ANEXO XX - REQUISITOS LEGAIS (5292822)

ANEXO XXI - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE NEPOTISMO - PESSOA JURÍDICA (5

ebs/fpp/acc
ebs



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Ferreira da Silva Junior, Coordenador(a)**, em 31/07/2026, às 17:18, 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 **5324362** e o código CRC **0C308D67**.