



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso
PREGÃO ELETRÔNICO N. 51/2024
(Processo Administrativo n. 140/2024)

O ESTADO DE MATO GROSSO, por intermédio do PODER JUDICIÁRIO/TRIBUNAL DE JUSTIÇA, CNPJ N. 03.535606/0001-10, com recursos próprios (Fonte 1.760.0000/2.760.00001), ou do FUNDO DE APOIO AO JUDICIÁRIO/FUNAJURIS, CNPJ sob o nº 01.872837/0001-93 (Fonte 1.760.0000/2.760.0000), sediado no Palácio da Justiça, Centro Político Administrativo, em Cuiabá/MT, CEP 78.049-926, e de seu PREGOEIRO, designado pela Portaria nº 744/2023, publicada no DJE-MT nº. 11.481, disponibilizado em 14/06/2023, torna público que realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo menor preço, autorizada no Processo CIA. 0028686-82.2024.8.11.0000, Pregão Eletrônico n. 51/2024, nos termos da Lei n. 14.133/2021.

CÓDIGO UASG:	925007
NÚMERAÇÃO DE CONTROLE NO COMPRASGOV	900051/2024
TIPO:	MENOR PREÇO
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE ÚNICO
REGIME DE EXECUÇÃO:	Empreitada por Preço Global
ADJUDICAÇÃO:	POR LOTE
SISTEMA DE LANCES	ABERTO E FECHADO
DATA E HORÁRIO DA SESSÃO PÚBLICA:	Dia: 19 de dezembro de 2024 ou no primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e hora, na hipótese de não haver expediente no Tribunal de Justiça. Hora da Sessão: 14h – Horário de BRASÍLIA/DF. Todas as referências de tempo neste Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão ao horário de Brasília/DF.
LOCAL:	Portal de Compras do Governo Federal - compras.gov.br.
MEIOS DE CONTATO:	E-mail: etelvino.neto@tjmt.jus.br Fax: (065) 3617-3747



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

PREGOEIRO (A)	A sessão pública será conduzida pelo Pregoeiro ETELVINO ALVES DOS SANTOS NETO , designado pela Portaria nº. 744/2023-DA , publicada no DJE-MT nº. 11.481, disponibilizado em 14/06/2023, que terá atribuição de decidir sobre todos os atos relativos à sessão.
EDITAL E DOCUMENTOS:	O Edital e a documentação que o acompanha poderão ser baixados por download no portal do TJMT no endereço: www.tjmt.jus.br/licitacao ou no portal de compras do Governo Federal: www.compras.gov.br .
EXCLUSIVA ME/EPP	NÃO
VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO	O prazo de vigência para essa contratação será de 36 (trinta e seis meses) contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, na forma do artigo 105 da Lei nº14.133 de 2021 e com possibilidade de prorrogação nos termos do artigo 107 da lei nº 14.133, de 2021.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.

1.2. O critério de julgamento adotado será o de menor preço global do lote, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto, “EM ESPECIAL A REMUNERAÇÃO MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS, FIXADOS NO ANEXO “C” DO TERMO DE REFERÊNCIA Nº03/2024 DSI”;

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Não será concedido tratamento favorecido as microempresas e empresas de pequeno porte, quanto a cotas reservadas e exclusivas nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.6. Todavia, não há óbice quanto à aplicação da Lei Complementar 123/2006. Entretanto não é possível a divisão ou fragmentação dos lotes / itens em partes e nem aplicação do benefício da exclusividade para que ocorra a participação para ME/EPP, ante a impossibilidade da divisão técnica dos itens, conforme explanação apresentada no item 4.8- Parcelamento e Adjudicação do Objeto do Termo de Referência.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, observado os ditames dos artigos 156, §§ 4º e 5º da Lei 14.133/2021;

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;

2.7.3. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.4. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil,



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.5. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.6. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.7.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.8. O impedimento de que trata o item 2.7.2 será também aplicado ao licitante 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.

2.9. A vedação de que trata o item 2.7.5.5., estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.2.1. 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;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

3.2.2. 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](#);

3.2.3. 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](#);

3.2.4. 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.

3.3. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

3.4. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.2 ou 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na **[Lei nº 14.133, de 2021](#)**, e neste Edital, bem como ensejará a penalidade de inidoneidade, nos termos do Acórdão n. 1378/2022.

3.5. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.

3.6. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.7. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.8. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.8.1. A aplicação do 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; e

3.8.2. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.9. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

3.9.1. Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.10. O valor final mínimo na forma do item 3.8 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.11. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.12. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do lote, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto, e para os itens que são postos de trabalho, “EM ESPECIAL A REMUNERAÇÃO MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS, FIXADOS NO ANEXO “C” DO TERMO DE REFERÊNCIA Nº03/2024 DSI”;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. O licitante optante do SIMPLES que venha a se sagrar vencedor de uma licitação cujo objeto é uma das atividades vedadas pela Lei Complementar nº 123/2006, deverá se desvincular desse regime diferenciado de tributação, DEVENDO SUA PROPOSTA CONSIDERAR A NOVA CONDIÇÃO DE DESENQUADRAMENTO, haja vista que nos procedimentos licitatórios que tenham por objeto atividades que envolvam cessão ou locação de mão-de-obra (e não constante das exceções legais) –, e em caso de contratação –, deverá ser promovida sua imediata exclusão do Simples Nacional, na forma do artigo 17, XII, da Lei Complementar n. 123/2006.

4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.8.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa) dias**, a contar da data de sua apresentação.

4.9. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do **art. 71, inciso IX, da Constituição**; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do lote, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto, “EM ESPECIAL A REMUNERAÇÃO MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS, FIXADOS NO ANEXO “C” DO TERMO DE REFERÊNCIA Nº03/2024 DSI;

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser R\$ 1.00 (um real).

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa “aberto e fechado”.

5.11. Será adotado, para o envio de lances no pregão eletrônico, o modo de disputa “aberto e fechado”, onde os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.18. Em relação a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.19.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.19.1.2. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Resolução n. 497/2023 do CNJ;

5.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por: empresas estabelecidas no território do Estado do Estado de Mato Grosso.

5.19.3. Sorteio;

5.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.20.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.1.4. Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (<http://jurisdicionado.tce.mt.gov.br/conteudo/index/sid/477>).

6.1.5. No banco de dados do TJMT.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

6.1.6. Cadastro de Pessoas/Empresas declaradas inidôneas e/ou suspensas de contratar com a administração – Órgãos e Entidades Municipais – disponibilizado pelo TCE-MT (<http://tce.mt.gov.br/conteudo/inex/sid/>).

6.1.7. Cadastro de Empresas inidôneas ou suspensa – CGE-MT (http://www.auditoria.mt.gov.br_inidoneas.php).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante 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. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.5. **Será desclassificada a proposta vencedora que:**

6.5.1. conter vícios insanáveis;

6.5.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.5.3. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.6. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

6.6.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.6.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de tributos.

6.7. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no **item 10.3., do Termo de Referência nº 3/2024-DSI, anexo I deste Edital**, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.3. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.4. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que 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.

7.5. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem 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 entrega das propostas.

7.6. A habilitação será verificada por meio do **Sicaf**, nos documentos por ele abrangidos.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

7.6.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.7. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.7.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.8. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.8.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.9. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.9.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.10. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.10.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.10.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.11. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

7.12. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem.

7.13. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.14. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

7.15. Quando a fase de habilitação já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

7.16. Qualificação técnica da habilitação:

7.16. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

7.17. Qualificação Técnico-Operacional

7.17. Comprovação técnico-operacional em nome da empresa licitante, mediante a apresentação de no mínimo 1(um) Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado de forma a comprovar experiência na execução de serviços de natureza de maior relevância desta licitação.

7.18. Ainda, sobre a comprovação técnico operacional deverá atender ao que está detalhado no item 10.3.2.2 até 10.3.16 do Termo de Referência 03/2024 DSI, anexo I deste Edital.

8. DOS RECURSOS

8.17. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- 8.18. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 8.19. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 8.19.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 8.19.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
- 8.19.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- 8.20. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.21. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.22. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.23. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 8.24. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.25. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.26. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico pav.tjmt.jus.br.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. A Contratada terá o prazo máximo de 03 (três) dias úteis, após regular notificação por escrito pela Coordenadoria Administrativa/Departamento Administrativo, para assinar o Contrato.

9.2. Caso não o faça neste prazo, poderá ser aplicada a multa de 0,3% por dia, incidente sobre o valor total da contratação, até o limite de 30% (trinta por cento), mediante processo administrativo, garantida a ampla defesa.

9.3. Na hipótese da ocorrência de quaisquer infrações contratuais ou legais, especialmente de inadimplemento de obrigação pela Contratada, esta estará sujeita às sanções previstas nos artigos 155 e 156, ambos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como na **Instrução Normativa nº 3/2024-C.ADM**, no que couber:

Art. 155. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I - Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

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

Art. 156. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

I - Advertência;

II - Multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 1º 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.

§ 2º A sanção prevista no inciso I do caput deste artigo será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

§ 3º A sanção prevista no inciso II do caput deste artigo, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 desta Lei.



§ 4º A sanção prevista no inciso III do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

§ 5º A sanção prevista no inciso IV do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 desta Lei, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, 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.

§ 6º A sanção estabelecida no inciso IV do caput deste artigo será precedida de análise jurídica e observará as seguintes regras:

I - Quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de ministro de Estado, de secretário estadual ou de secretário municipal e, quando aplicada por autarquia ou fundação, será de competência exclusiva da autoridade máxima da entidade;

II - Quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente às autoridades referidas no inciso I deste parágrafo, na forma de regulamento.

§ 7º As sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do caput deste artigo.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

§ 8º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

§ 9º A aplicação das sanções previstas no caput deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

9.4. A Aplicação das Sanções, a instauração do processo de responsabilização, os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública, A Personalidade Jurídica da contratada, o prazo das sanções aplicadas pelos órgãos e entes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, o atraso injustificado na execução do contrato e a admissão à reabilitação do licitante ou contrato, são itens que serão tratados nos artigos 157 a 163 da Lei 14.133.

9.5. Independente de outras sanções legais e das cabíveis penais, pela inexecução total ou parcial da contratação, a administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à empresa contratada, segundo a extensão da falta cometida no limite de 20% a 30%, as seguintes sanções:

- a) Advertência, por escrito, nas hipóteses de execução irregular da contratação, fora dos padrões técnicos que não resulte em prejuízo para o serviço deste Tribunal de Justiça;
- b) Aplicação de multa administrativa, além daquelas previstas no item 5.6.3 (Indicadores do IMR), sendo:

b.1) 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo PJMT. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- b.2) 1% ao dia sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de atraso na entrega do Projeto de Adequação da Base de Conhecimento, limitado a incidência de 15 (quinze) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução parcial do contrato;
- b.3) 1% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;
- b.4) 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
- b.5) 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
- b.6) Não iniciar o atendimento do chamado técnico de serviço (conforme os tempos do catálogo de serviço) dentro do respectivo prazo de início de atendimento estipulado no Acordo de Níveis de Serviço: Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência
- b.7) Não apresentar, até o quinto dia útil do mês, o relatório gerencial de atividades executadas. Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.8) Deixar de prestar, suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou casos previstos neste Termo de Referência. Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.9) Permitir a presença de funcionário sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço. Glosa de 0,010% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.10) Não seguir as prioridades de atendimento definidas pela CONTRATANTE. Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.11) Atraso no início do funcionamento da Central Help Desk para prestação dos serviços contratados conforme prazo definido no anexo xx: 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor global atualizado do Contrato, por dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

b.12) Atraso na apresentação/reposição/complementação da garantia de execução contratual, quando essa exigência estiver contida nas Condições Específicas da Contratação deste Instrumento, nos moldes das cláusulas do item 4.13 deste Contrato: 1% (um por cento) sobre o valor total da garantia prestada, por dia útil de atraso, até o limite de 10 (dez) dias úteis.

c) Na ordem de 20% (vinte por cento) sobre o valor total, nas hipóteses de inexecução total ou violação do sigilo.

d) Na ordem de 0,5% do valor total, ao dia de suspensão ou interrupção, total ou parcial, salvo motivo de força maior, caso fortuito ou autorização do fiscal, dos serviços de instalação / configuração / suporte técnico, limitado ao total de 10%, moratória.

e) Na ordem de 0,5% sobre o valor da Nota Fiscal do mês em questão, ao dia pelo não cumprimento do conteúdo disposto no item da Forma de Pagamento deste Termo de Referência, limitado ao total de 20%.

9.6. A critério da Administração, a empresa licitante poderá ficar impedida de licitar e contratar com o TJMT pelo prazo máximo de até 03 (três) anos, com fundamento no Art. 156, parágrafo 4º, da Lei 14.133/2011, se convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não iniciar os serviços, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, sem prejuízo das multas previstas no contrato;

9.7. A aplicação da sanção de impedimento de licitar e declaração de inidoneidade implica a inativação do cadastro da empresa com o órgão, impossibilitando a Contratada de relacionar-se comercialmente com o Poder Judiciário de Mato Grosso e no âmbito dos demais órgãos/entidades que, eventualmente, aderirem ao SICAF, na forma prevista na IN nº. 03/2018;

9.8. Considera-se inexecução parcial do Contrato, para fins de aplicação de penalidade, a não comprovação de manutenção das condições de habilitação e regularidade fiscal e trabalhista exigidas no certame;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

9.9. No caso de descumprimento das demais condições previstas neste documento, no edital ou Contrato onde não haja previsão de sanções específicas, verificando-se qualquer tipo de dano ou prejuízo ao erário, poderá ser aplicada a multa de 1% por dia, incidente sobre o valor mensal da contratação de 0,5% até o limite de 30% (trinta por cento), ou ser caracterizado descumprimento parcial da contratação, mediante processo administrativo, garantida a ampla defesa.

9.10. As sanções serão publicadas no DJE, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP e, obrigatoriamente, registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar e contratar com o PJMT, alcançando os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, e descredenciamento, por igual período, no SICAF, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência.

9.11. Quando do início da prestação dos serviços, expirados os prazos propostos para a entrega dos serviços contratados, sem que a contratada o faça, iniciar-se-á a aplicação da penalidade de multa de mora, correspondente a 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado ou cuja justificativa não tenha sido acatada pela Administração deste Egrégio Tribunal de Justiça, incidente sobre o valor total do contrato.

9.12. A multa prevista no item anterior será aplicada até o limite de 20 (vinte) dias. Após o 20º (vigésimo) dia, os serviços poderão, a critério da Administração, não mais ser aceitos, configurando a inexecução total da contratação, com as consequências prescritas em lei, no ato convocatório e no instrumento contratual.

9.13. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

9.14. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo.

9.15. Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa que porventura lhe for imposta, dentro de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da notificação do responsável pela Coordenadoria Administrativa / Departamento Administrativo, após acionar a garantia contratual, o valor devido será objeto de inscrição na Dívida Ativa Estadual para posterior execução judicial e/ou será passível de protesto.

9.16. Em caso de inexecução de prestação de serviço, este TJMT garante o direito de compensação dos créditos até então auferidos pela Contratada.

9.17. Do ato que aplicar a penalidade, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência da intimação, podendo a Administração reconsiderar sua decisão, dentro do mesmo prazo.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: pav.tjmt.jus.br.

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total de todos os itens.

11.2. No prazo de até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, prorrogável por igual período a critério do Contratante, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, nas opções por caução em dinheiro ou fiança bancária.

11.3. Quando a Contratada optar pela modalidade de seguro-garantia, conforme previsto no § 3º, do Art 96 da Lei nº 14.133/21, a mesma terá o prazo de até 1 (um) mês, prorrogável por igual período a critério do contratante, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato para a prestação da garantia na modalidade citada.

11.4. 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 a hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração.

11.5. A garantia prestada pelo Contratado 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, conforme artigo 100 da Lei 14.133/2021.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

11.6. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.

11.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em conta específica indicada pela Contratante.

11.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.9. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Os emitentes das garantias previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021 deverão ser notificados pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.12. Será considerada extinta a garantia:

11.13. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.14. A contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Termo de Referência.

12. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

12.1. A contratada deverá observar e se submeter ao Plano de Logística Sustentável - 2021-2026 do PJMT, das Orientações do Controle Interno e demais procedimentos, devendo dar correta e adequada destinação aos itens descartáveis, quando a prestação dos serviços se der



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

no ambiente do PJMT, relacionados aos bens adquiridos pelo Poder Judiciário, como p.ex., embalagens de equipamentos, quando da instalação e configuração no parque computacional ou de rede do PJMT.

13. DA FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, sendo que os procedimentos de fiscalização e fiscais responsáveis estão devidamente indicados no item 12.1, do Termo de Referência 3/2024 DSI, anexo I deste edital.

14. EXECUÇÃO DOS SERVIÇO

14.1. A execução dos serviços dar-se-á, de acordo com o **item 5 do Termo de Referência 3/2024 DSI**, anexo I deste Edital.

14.2. A empresa que será contratada deverá cumprir as exigências de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Resolução n. 497/2023 do CNJ.

14.3. E da mesma forma, atender a Resolução CNJ 307/2019 sobre a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional, assim como a Lei nº 9.879, de 07 de janeiro de 2013, que dispõe sobre a reserva de vagas de trabalho a presos e egressos em obras e serviços contratados pelo Estado de Mato Grosso, e a Lei n. 12.393/2024 que altera e acrescenta dispositivo à Lei nº 9.879/2013, desde que cumpram os requisitos do cargo.

14.4. De acordo com a Resolução CNJ 587, Art. 10, à contratação de empresas para a prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverá realizar a remessa mensal dos dados de seus empregados e empregadas que prestarão serviços ao tribunal.

14.4.1. O cumprimento do item anterior deverá ser realizado por meio eletrônico.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

15. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1. Os critérios de medição e pagamento estão definidos detalhadamente no item 5.17 do Termo de Referência 3/2024 DSI, anexo I deste Edital.

16. REPACTUAÇÃO E REAJUSTE

16.1. Durante a vigência do contrato, a cada 12 (doze) meses, a fiscalização realizará pesquisa de mercado acerca do contratado para assegurar a compatibilidade dos preços com os preços praticados.

16.2. A fiscalização do contrato deverá atestar no início de cada exercício, a existência de crédito orçamentário vinculado à contratação e a vantajosidade em sua manutenção, conforme disposto no inciso II do Art. 106 da Lei 14.133/2021.

16.3. Caso seja constatada a desproporcionalidade dos preços, o Contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo PJMT, observando o disposto nos parágrafos 1º e 2º do artigo 106, da Lei 14.133/2021.

16.4. Ainda, necessário verificar o detalhamento sobre a repactuação e o reajuste nos itens seguintes ao **item 5.20 do Termo de Referência 3/2024 DSI**, anexo I deste Edital.

16.5. Para os itens: 1,2,4,5,6,7,14,15 e 16 que possuem preço fixo mensal ou sob demanda, se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – **IPCA**.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

17.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

17.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

17.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

17.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

17.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

17.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

17.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

17.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.tjmt.jus.br/licitacao.

17.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

17.11.1. ANEXO I - Termo de Referência n. 03/2024 DSI;

17.11.2. ANEXO II – Minuta de Contrato;

17.11.3. ANEXO III – Modelo de Proposta;

17.11.4. ANEXO IV - Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Supervenientes;

17.11.5. ANEXO V- Modelo de Declaração nos termos do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal;

17.11.6. ANEXO VI - Modelo de Declaração de cumprimento da Resolução n. 07/2005/CNJ e atualizações posteriores;

17.11.7. ANEXO VII - Modelo de Declaração de não enquadramento no artigo 3º, parágrafo 4º, da Lei Complementar n. 123/2006;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- 17.11.8. ANEXO VIII - Modelo de Declaração de Elaboração independente de Proposta;
- 17.11.9. ANEXO IX - Modelo De Declaração De Autenticidade.
- 17.11.10. ANEXO X – Modelo de Declaração De Contratos Firmados Com a Iniciativa Privada e a Administração Pública.
- 17.11.11. ANEXO XI - Modelo de Declaração de Cumprimento da LGPD.
- 17.11.12. ANEXO XII – Percentuais para Contingenciamento de Encargos Trabalhista.

Cuiabá, 5 de dezembro de 2024.

Fernando Davoli Batista

Gerente de Licitação



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO I- TERMO DE REFERÊNCIA

 ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA	TERMO DE REFERÊNCIA Nº 03/2024 DSI
---	---

DADOS DO RESPONSÁVEL

Nome: Marcos Pinto Gomes Júnior	CPF: 405.736.801-91
Telefone: (65) 3617-3411	E-mail: marcos.gomes@tjmt.jus.br
Unidade: Departamento de Suporte e Informação	

INFORMAÇÕES GERAIS

Nº do CIA: 0028686-82.2024.8.11.0000		Código do APLIC: 405196-3; 19060-2; 396438-8; 419947-2; 00087288; 00087289; 281051-4; 216086-2; 306163-9; 00023547; 00023547; 252414-7; 252417-1; 00026515; 378528-9; 00087290	
Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.			
Sistema de Registro de Preço: ☐ Sim ☒ Não		Vistoria / Amostra: ☐ Sim ☒ Não ☐ Sim	
Adjudicação: ☐ Global ☒ Lote ou Item ☐ Item		Representatividade da demanda: ☐ Investimento ☒ Custeio ☐ Custeio (nova contratação)	
Dotação Orçamentária: Unidade Orçamentária – UO: 03.601 – Funajuris Programa: 036 – Apoio Administrativo Ação (P/A/OE): 2009 – Manutenção de Ações de Informática Unidade Gestora – UG: 0002 e 0001 Fonte: 1.760.0000/2.760.0000 Elemento de Despesa: 3.3.90.37.00 e 3.3.90.40 Identificador de Uso – Iduso 4-Contratos Diversos			
Valor total estimado para contratação: R\$ 46.365.117,52 (quarenta e seis milhões trezentos e sessenta e cinco mil cento e dezessete reais e cinquenta e dois centavos)			



TR nº 03/2024 –DSI

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Sumário	
1	<u>OBJETO DA CONTRACÃO</u>..... 38
1.1	<u>Definição</u>..... 38
2	<u>IDENTIFICAÇÃO DO CÓDIGO DO CATÁLOGO DE MATERAIS</u>..... 38
3	<u>DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC DE FORMA DETALHADA MOTIVADA</u> 39
3.1	<u>Detalhamento</u>..... 39
3.2	<u>Contextualização e Justificativa da Contratação</u> 43
3.3	<u>Bens e serviços que compõem a solução</u>..... 44
4	<u>FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO</u>..... 45
4.1	<u>Da Motivação e objetivos a serem alcançados por meio da contratação</u>..... 45
4.2	<u>Benefícios esperados</u>..... 45
4.3	<u>Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais</u> 46
4.4	<u>Referência aos Estudos Preliminares</u> 47
4.5	<u>Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada</u>..... 47
4.6	<u>Análise de Mercado de TIC, bem como a definição e a justificativa da solução.</u> .. 51
4.7	<u>Natureza do Objeto</u> 51
4.8	<u>Parcelamento e Adjudicação do Objeto</u> 51
4.9	<u>Da Alteração Subjetiva</u> 58
4.10	<u>Fraude e Corrupção</u>..... 59
4.11	<u>Obrigação da Contratante</u> 59
4.12	<u>Obrigações da Contratada</u> 61
4.13	<u>Garantia Contratual</u>..... 68
4.14	<u>Da Vistoria</u> 70
5	<u>DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO</u>..... 71
5.1	<u>Forma de execução do serviço</u> 71
5.2	<u>Detalhamento dos serviços</u> 79
5.3	<u>Da Reunião de Alinhamento</u> 87
5.4	<u>Transição contratual e cronograma de execução</u>..... 89
5.5	<u>Período de Adaptação</u> 93
5.6	<u>Instrumento de Solicitação do Serviço</u>..... 94
	33



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

<u>5.7</u>	<u>Local de Execução do Serviço</u>	95
<u>5.8</u>	<u>Indicadores de Instrumento de Medição de Resultados – IMR (IN SGES/MP nº 05/2017)</u>	95
<u>5.9</u>	<u>Relatório Gerencial</u>	Erro! Indicador não definido.
<u>5.10</u>	<u>Do encerramento do contrato</u>	Erro! Indicador não definido.
<u>5.11</u>	<u>Sanções administrativas</u>	Erro! Indicador não definido.
<u>5.12</u>	<u>Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle</u>	111
<u>5.13</u>	<u>Qualidade e Recebimento do (s) produto(s) e Serviço(s)</u>	111
<u>5.14</u>	<u>Forma de avaliação da qualidade dos bens e/ou serviços entregues</u>	113
<u>5.15</u>	<u>Critérios de aceitação</u>	114
<u>5.16</u>	<u>Procedimentos de teste e inspeção</u>	114
<u>5.17</u>	<u>Forma de pagamento em função dos Resultados</u>	114
<u>5.18</u>	<u>Da vigência do contrato</u>	125
<u>5.19</u>	<u>Da conta – Depósito vinculada – Bloqueada para retenções de encargos trabalhistas, previdenciários e outros:</u>	127
<u>5.20</u>	<u>Da repactuação e do reajuste de preços (quando aplicável)</u>	129
<u>6</u>	<u>ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO</u>	135
<u>6.1</u>	<u>Requisitos de capacitação</u>	135
<u>6.2</u>	<u>Requisitos de suporte e manutenção</u>	135
<u>6.3</u>	<u>Requisitos temporais</u>	135
<u>6.4</u>	<u>Requisitos legais e de Segurança da Informação e Privacidade</u>	136
<u>6.5</u>	<u>Requisitos sociais, ambientais e culturais</u>	136
<u>6.6</u>	<u>Requisitos de arquitetura tecnológica</u>	137
<u>6.7</u>	<u>Requisitos de projeto e de implementação</u>	137
<u>6.8</u>	<u>Requisitos de implantação</u>	137
<u>6.9</u>	<u>Requisitos de garantia e manutenção</u>	137
<u>6.10</u>	<u>Requisitos de experiência profissional</u>	137
<u>6.11</u>	<u>Requisitos de formação da equipe</u>	137
<u>6.12</u>	<u>Requisitos legais</u>	138
<u>7</u>	<u>PESQUISA DE PREÇO</u>	138
<u>7.1</u>	<u>Conforme disposto no Anexo C</u>	138



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

8	<u>ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO</u>	138
9	<u>ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO</u>	138
9.1	<u>Dotação orçamentária</u>	138
10	<u>SELEÇÃO DO FORNECEDOR</u>	139
10.1	<u>Regime, Tipo e Modalidade da Licitação</u>	139
10.2	<u>Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência</u>	140
10.3	<u>Critérios de habilitação</u>	140
10.4	<u>Critérios Acerca do Impacto Ambiental</u>	147
10.5	<u>Adequação do Ambiente</u>	147
11	<u>MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCO</u>	148
12	<u>DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO</u>	160
12.1	<u>Da equipe de planejamento da contratação e da aprovação:</u>	160
	<u>ANEXO A</u>	162
	<u>MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS</u>	162
	<u>ANEXO B</u>	163
	<u>TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO</u>	163
	<u>ANEXO C – ORÇAMENTOS</u>	165
	<u>ANEXO D</u>	171
	<u>Código APLIC - TCE</u>	171
	<u>ANEXO E</u>	172
	<u>CHECKLIST PARA PAGAMENTO</u>	172
	<u>ANEXO F</u>	175
	<u>Radar TCE</u>	175
	<u>ANEXO G</u>	178
	<u>Especificações Técnicas da Solução</u>	178
1.	<u>ATIVIDADES GLOBAIS</u>	181
2.	<u>ATENDIMENTO AOS PLANTÕES</u>	183
3.	<u>VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO</u>	184



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

<u>4.</u>	<u>DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E LOCALIDADES</u>	189
<u>5.</u>	<u>INSTALAÇÕES FÍSICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO</u>	191
<u>6.</u>	<u>CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO</u>	193
<u>7.</u>	<u>ITEM 3 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVICE DESK</u>	194
<u>a)</u>	<u>Do Service Desk</u>	194
<u>8.</u>	<u>ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS</u>	195
<u>8.1</u>	<u>ITEM 1 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE PRIMEIRO NÍVEL</u>	195
<u>a)</u>	<u>Serviço de suporte de 1º Nível</u>	196
<u>b)</u>	<u>Qualificação Profissional do Técnico de Serviço Nível 01 – Central de atendimento</u> 198	
<u>8.2</u>	<u>ITEM 2 - MONITORAÇÃO DE AMBIENTE - NOC (CENTRO DE OPERAÇÕES DE REDE)</u>	199
<u>a)</u>	<u>Serviço de monitoração de ambiente - NOC</u>	199
<u>b)</u>	<u>Supervisor NOC</u>	202
<u>c)</u>	<u>Operador de NOC</u>	202
<u>d)</u>	<u>Qualificação Profissional do Operador de NOC</u>	203
<u>8.3</u>	<u>ITEM 4 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NÍVEL – MICROINFORMÁTICA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS</u>	203
<u>a)</u>	<u>Serviço de microinformática e manutenção</u>	203
<u>b)</u>	<u>Qualificação Profissional do Técnico de Serviço de Nível 02 – Microinformática e manutenção</u>	207
<u>8.4</u>	<u>ITEM 5 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NÍVEL – MONITORAMENTO, CONTROLE E ATUALIZAÇÃO DE ATIVOS DE MICROINFORMÁTICA</u>	208
<u>a)</u>	<u>Serviço de monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática</u> 208	
<u>b)</u>	<u>Qualificação Profissional do Técnico de Serviço de Nível 02 - monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática</u>	212
<u>8.5</u>	<u>ITEM 6 - SERVIÇO DE GESTÃO DA QUALIDADE</u>	212
<u>a)</u>	<u>Serviço de gestão de qualidade</u>	212
<u>b)</u>	<u>Qualificação Profissional do Técnico de Gestão de Qualidade</u>	213
<u>8.6</u>	<u>ITEM 7 - EQUIPE DE CURADORIA DE CHATBOT</u>	214
<u>a)</u>	<u>Serviço de curadoria do chatbot</u>	214



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

<u>8.7</u>	<u>ITEM 8 - TÉCNICO DE SUPORTE</u>	214
<u>8.8</u>	<u>ITEM 9 - ANALISTA DE SUPORTE</u>	215
<u>8.9</u>	<u>ITEM 10 - ANALISTA DE SERVIÇO SÊNIOR</u>	216
<u>8.10</u>	<u>ITEM 11 - ANALISTA DE SERVIÇO PLENO</u>	217
<u>8.11</u>	<u>ITEM 12 - SUPERVISOR CENTRAL DE SERVIÇOS</u>	218
<u>8.12</u>	<u>ITEM 13 - ASSISTENTE OPERACIONAL</u>	219
<u>8.13</u>	<u>ITEM 14 - HORA EXTRA</u>	219
<u>8.14</u>	<u>ITEM 15 - REEMBOLSO DESLOCAMENTO</u>	219
<u>8.15</u>	<u>ITEM 16 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO VIA MENSAGERIA</u>	221
<u>8.16</u>	<u>SERVIÇO ASSISTENTE OPERACIONAL</u>	221
<u>8.17</u>	<u>SERVIÇO DE 2º NÍVEL</u>	221
<u>8.18</u>	<u>SERVIÇO DE 3º NÍVEL</u>	222
<u>8.19</u>	<u>SERVIÇO DE SUPERVISOR DE EQUIPE</u>	225
<u>8.</u>	<u>CATÁLOGO DE SERVIÇOS</u>	227
<u>9.</u>	<u>LISTA DE COMARCAS PARA ATENDIMENTO</u>	265
<u>10.</u>	<u>FORNECIMENTO DE UNIFORME - PARA OS ITENS 4, 5,7,8,9,10,11,12 E 13</u>	268
<u>11.</u>	<u>REPRESENTANTE CONTRATUAL</u>	268
<u>ANEXO I</u>		270
<u>12.</u>	<u>MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA</u>	270



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRAÇÃO

1.1. Definição

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.

2. IDENTIFICAÇÃO DO CÓDIGO DO CATÁLOGO DE MATERAIS

Código	Descrição
5398	Serviço de suporte técnico de primeiro nível
5398	Monitoração de Ambiente - NOC (Centro de Operações de Rede)
5398	Serviço de implantação do Service Desk
5398	Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos
5398	Serviço de suporte técnico de segundo nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.
5398	Serviço de Gestão da Qualidade
5398	Equipe de curadoria de chatbot
5398	Técnico de suporte
5398	Analista de suporte
5398	Analista de serviço Sênior
5398	Analista de serviço pleno
5398	Supervisor de atendimento de Nível 2 e Nível 3
5398	Assistente Operacional
5398	Hora extra
21849	Reembolso Deslocamento
5398	Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria



3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC DE FORMA DETALHADA MOTIVADA

3.1 Detalhamento

- a) **Lote único - Item 1 Serviço de Suporte técnico de primeiro Nível:**
Local da prestação do serviço: alocados nas dependências da CONTRATADA que deverá estar localizada em território nacional brasileiro;
O modelo de contratação será por Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mediante parâmetros de instrumento de medição de resultado, com volumetria de atendimento de 14.518 (quatorze mil, quinhentos e dezoito) chamados e ligações mensais, suporte e adequação a expansão de 30% do volume de atendimento, dimensionamento da equipe de atendimento pela CONTRATADA, sendo 18 (dezoito) horas por dia e 7 (sete) vezes na semana.
Função: recepcionar as ligações telefônicas, realizar atendimento por meio dos canais tais como Teams, WhatsApp, chat virtual, receber os tickets abertos pelos usuários via sistema de ITSM da CTI e efetuar o primeiro atendimento;
- b) **Lote único - Item 2 Monitoração de Ambiente - NOC (Centro de Operações de Rede):**
Local da prestação do serviço: alocados nas dependências da CONTRATADA;
O modelo de contratação será por Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mediante parâmetros de instrumento de medição de resultado, com volumetria de atendimento, dimensionamento da equipe de atendimento pela CONTRATADA, sendo 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) vezes na semana.
Função: Monitorar, acompanhar e executar os parâmetros de funcionamento, em tempo real, dos equipamentos, aplicações e serviços, de modo que qualquer alteração significativa e indicativa de falha, instabilidade ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes do comprometimento do serviço. Consiste também, em monitorar os serviços e ativos de infraestrutura de TIC, registrar e resolver tickets de atendimento.
- c) **Lote único - Item 3 Serviço de Implantação do Service Desk:**
Esse serviço será realizado apenas uma vez e consiste na revisão dos processos de trabalho, do catálogo de serviço, do fluxo de atendimento, entre outros.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Será executado por meio de cronograma de implantação e utilizando as boas práticas inscritas na ITIL V3 ou V4.

d) Lote único - Item 4 Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos

Local da prestação do serviço: alocados nas dependências da CONTRATANTE e nas Comarcas do interior do estado;

O modelo de contratação será por Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mediante parâmetros de instrumento de medição de resultado, com volumetria de atendimento de 3.986 (três mil e novecentos e oitenta e seis) chamados e ligações mensais, suporte e adequação a expansão de 30% do volume de atendimento, dimensionamento da equipe de atendimento pela CONTRATADA.

Função: responsável pelo atendimento de tickets escalonados pelo nível 01 e pelos serviços definidos no Catálogo de Serviço e pelo atendimento que exija interação humana física ou remota. Geralmente é necessário quando o atendimento envolve equipamentos que precisam ser testados ou instalados, como impressoras e scanners.

Ferramentas e insumos necessários à manutenção dos equipamentos de TI e atendimento em todo o parque do TRIBUNAL, incluindo todo o material necessário para as atividades de manutenção de equipamentos, serão de responsabilidade da CONTRATADA. Isso inclui, mas não se limita a:

- Kit de chaves e alicates para manutenção dos equipamentos;
- Soprador e aspirador de Ar;
- Pasta Térmica para processadores;
- Localizador de cabos, kit de testador de cabos de rede, rastreador de fios de rede LAN Ethernet NF 8209 com cabo adaptador RJ11 RJ45, testadores de rede e cabos - Sugestão de modelo: Hyuduo e Noyafa;
- Alicates De Crimpar Rj45 Ez Passagem Rj11 Cat5e Cat6 Cat7 Pró;

e) Lote único - Item 5 Serviço de suporte técnico de segundo nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.

- Local da prestação do serviço: alocados nas dependências da CONTRATANTE, na sede principal – Tribunal de Justiça.
- O modelo de contratação será por Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mensal mediante parâmetros de instrumento de medição de resultado e volume, dimensionamento da equipe de atendimento pela CONTRATADA.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Função: Responsável pela gestão e controle de versões de sistemas operacionais, aplicativos, updates de segurança, licenças de software, definidos pela contratante.

f) **Lote único - Item 6 Serviço de gestão de Qualidade**

Local da prestação do serviço: alocados nas dependências da CONTRATANTE;

O modelo de contratação será por Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mensal mediante parâmetros de instrumento de medição de resultado e volume, dimensionamento da equipe de atendimento pela CONTRATADA.

Função: Serviço para acompanhamento da Qualidade dos tickets resolvidos, com objetivo de validar atendimento, classificar as insatisfações, entre outros. Disponibilização mínima de 02 serviços residentes na sede da Contratante.

g) **Lote único - Item 7 Equipe de curadoria de chatbot**

Local da prestação do serviço: alocados nas dependências da CONTRATADA;

O modelo de contratação será por Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mensal mediante parâmetros de instrumento de medição de resultado e volume.

Função: Serviço de curadoria que será encarregado de monitorar e aprimorar o atendimento do chatbot. Os curadores devem identificar continuamente as solicitações mais frequentes nos diálogos que ainda não estão incluídas no escopo do bot e sugerir ajustes técnicos.

h) **Lote único - Item 8- Serviço de Nível 2 – 23 (vinte e três) Técnicos de Suporte Sênior:**

Serão alocados nas dependências da CONTRATANTE;

O modelo de contratação será por Delegação de tarefas com medição de resultados através das atividades realizadas.

Função: atendimento remoto e presencial, especializado em equipamentos de microinformática;

i) **Lote único - Item 9 Serviço de Nível 2 – Presencial – 9 (nove) Analistas de Suporte:**

Local da prestação do serviço: serão alocados nas dependências da CONTRATANTE;

O modelo de contratação será por Delegação de tarefas com medição de



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

resultados através das atividades realizadas.

Função: atendimento avançado, remoto e presencial, não elegível ao nível 01, sendo a todos os sistemas e aplicativos utilizados pelo Poder Judiciário;

j) Lote único - Item 10 Serviço de Nível 3 – 3 (três) Analistas de Serviço Sênior:

Serão alocados nas dependências da CONTRATANTE;

O modelo de contratação será por Delegação de tarefas com medição de resultados através das atividades realizadas.

Função: modelagem e implantação de processos de negócio, gerenciamento da qualidade, gestão dos processos de negócio de serviços de TI e de causa raiz, confecção de projetos e contratos;

k) Lote único - Item 11 Serviço de Nível 3 – 3 (três) Analistas de Serviço Pleno:

Serão alocados nas dependências da CONTRATANTE;

O modelo de contratação será por Delegação de tarefas com medição de resultados através das atividades realizadas.

Função: modelagem e implantação de processos de negócio, gerenciamento da qualidade, gestão dos processos de negócio de serviços de TI e de causa raiz, confecção de projetos e contratos;

l) Lote único - Item 12 Serviço de Nível 2 – 1 (um) Assistente Operacional:

Serão alocados nas dependências da CONTRATANTE;

O modelo de contratação será por Delegação de tarefas com medição de resultados através das atividades realizadas.

Função: atendimento na pesquisa de satisfação dos usuários, acompanhamento pós-atendimento, receber e tramitar processos, conhecimento do catálogo de serviços da TI.

m) Lote único - Item 13 Dos Supervisores: 2 (dois) Supervisores:

Sendo, um para o nível 02 e outro para o nível 03. Os supervisores serão responsáveis pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades e atendimentos desempenhados pelas equipes especializadas e, deverá evitar executar atividades operacionais, para atuar diretamente na produtividade, padrões, apoio e gestão das solicitações.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- n) **Lote único - Item 14 Hora extra:** para este item estabeleceu-se um custo de R\$ 735.000,00 (setecentos e trinta e cinco mil reais) a ser utilizado sob demanda durante a vigência contratual. Esse valor será dividido em 36 (trinta e seis) parcelas, destinadas a cobrir demandas excepcionais dos profissionais correspondentes aos itens 8, 9, 10, 11, 12 e 13.
- o) **Lote único - Item 15 Reembolso de deslocamento:** para este item estabeleceu-se um custo de R\$ 370.000,00 (trezentos e setenta mil reais) a ser utilizado sob demanda durante a vigência contratual. Esse valor será dividido em 36 (trinta e seis) parcelas, destinadas a cobrir viagens a serem realizadas nas Comarcas, visitas técnicas a outros órgãos públicos ou outras demandas que surgirem para os profissionais correspondentes aos itens 8, 9, 10, 11, 12 e 13.
- p) **Lote único - Item 16 Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria:** tem como objetivo facilitar a comunicação entre os usuários e a Central de Serviços de TI do Tribunal. Este serviço permite que os usuários enviem e recebam mensagens sobre o andamento de suas demandas, iniciem sessões de conversação e recebam notificações. Estima-se um total de 600.000 sessões de comunicação, sob demanda, por toda a vigência do contrato. Toda estrutura e despesa para realização do serviço de mensageria, será de responsabilidade da contratada. A integração do serviço de mensageria com a ferramenta de ITSM, será realizada pela Contratante.

3.2 Contextualização e Justificativa da Contratação

3.2.1 O Departamento de Suporte e Informação tem por competência prestar serviço de atendimento as demandas dos usuários, bem como desenvolver as atividades de gestão, inovação e absorção de soluções tecnológicas provendo a devida modernização do parque da instituição.

3.2.2 O suporte técnico de primeiro, segundo e terceiro níveis é realizado através do Contrato n. 74/2019. No entanto, o contrato atual está em fase final, com validade até 07/03/2025. Assim, considerando a real necessidade do serviço de Service Desk para o PJMT, torna-se necessária a realização de um novo processo licitatório.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

3.2.3 Os técnicos da central de atendimento prestam apoio remoto e local durante a semana, plantões, reuniões virtuais/presenciais e em viagens. O nível 02 está distribuído nos fóruns de Várzea Grande e Cuiabá, Departamento de Material e Patrimônio e no Tribunal de Justiça. Os técnicos dos fóruns atendem exclusivamente essas unidades, enquanto os da CTI atendem outras unidades judiciárias e apoiam os técnicos dos fóruns de Várzea Grande e Cuiabá, além de atender usuários externos.

3.2.4 Portanto, a demanda em questão visa garantir a continuidade e melhorias nos serviços de suporte técnico de tecnologia da informação para os usuários internos e externos do PJMT.

3.3 Bens e serviços que compõem a solução

Lote	Item	Descrição	Qtde	Unidade de medida
L O T E Ú N I C O	1	Serviço de suporte técnico de primeiro nível	36	Meses (Preço fixo)
	2	Monitoração de Ambiente - NOC (Centro de Operações de Rede)	36	Meses (Preço fixo)
	3	Serviço de implantação do Service Desk	1	Unidade de serviço
	4	Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos	36	Meses (Preço fixo)
	5	Serviço de suporte técnico de segundo nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.	36	Meses (Preço fixo)
	6	Serviço de Gestão da Qualidade	36	Meses (Preço fixo)
	7	Equipe de curadoria de chatbot	36	Meses (Preço fixo)
	8	Técnico de suporte	23	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	9	Analista de suporte	9	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	10	Analista de serviço Sênior	3	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	11	Analista de serviço pleno	3	Delegação de tarefa/posto de trabalho



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

12	Supervisor de atendimento de Nível 2 e Nível 3	2	Delegação de tarefa/posto de trabalho
13	Assistente Operacional	1	Delegação de tarefa/posto de trabalho
14	Hora extra	36	36 meses - Sob demanda
15	Reembolso Deslocamento	36	36 meses - Sob demanda
16	Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria	600.000	36 meses - Sob demanda

4. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1 Da Motivação e objetivos a serem alcançados por meio da contratação

4.1.1 A motivação e objetivo deste Termo de Referência é prover o PJMT de serviço técnico de atividades de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TI, em substituição ao Contrato TJMT 74/2019, com adequações necessárias para aumentar a abrangência do serviço e melhorar o nível de satisfação dos clientes de TI, bem como aplicação da Lei n. 14.973/2024 de 16/09/2024, Reoneração Gradual da Folha de Pagamentos.

4.1.2 Contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de tecnologia.

4.1.3 Agregar valor para um ambiente de alta disponibilidade aos recursos computacionais e de sistemas aos negócios e usuários do TJMT.

4.2 Benefícios esperados

4.2.1 Manter uma estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TI;

4.2.2 Concentrar as atribuições dos servidores no negócio do Tribunal e em atividades de Gestão de Tecnologia da Informação;

4.2.3 Propiciar a CTI um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.2.4 Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TI;

4.2.5 Possibilitar uma maior disponibilidade dos serviços de TI tanto para o público interno como para o público externo;

4.2.6 Celeridade no atendimento das demandas dos usuários do TJMT a partir da atuação proativa e integrada das equipes de suporte de TI;

4.2.7 Maior disponibilidade do ambiente tecnológico necessário à execução do trabalho e consequente aumento da produtividade de todas as demais áreas que se utilizam da infraestrutura de TI;

4.2.8 Aumento do grau de satisfação dos usuários de TI com os serviços sendo prestados;

4.2.9 Maior proatividade da CTI, no tratamento rápido e eficaz das indisponibilidades dos serviços de TI;

4.2.10 Melhoria do acesso e da comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um ponto único de contato;

4.2.11 Incremento da celeridade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;

4.2.12 Melhoria na gestão de informações para a tomada de decisões relativas aos serviços de suporte aos usuários de TI;

4.2.13 Aprimoramento do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;

4.2.14 Ter uma TI focada em gerenciamento e aprimoramento de processos.

4.3 Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

4.3.1 Atender a demanda e o Planejamento Estratégico Institucional 2021-2026, bem como Plano Anual de Contratações.

Programa: Programa de Transformação Digital.

Nome do Projeto: Modernização de TIC no PJMT.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Objetivo Estratégico: Fortalecer a estratégia e a infraestrutura de TIC, assegurando a transformação necessária ao negócio.

Justificativa: Garantir a continuidade e aperfeiçoamento dos serviços técnicos especializados do Departamento de Suporte e Informação.

Plano Anual de Contratações TIC – 2024: Esta ação está prevista no Plano Anual de Contratações de TIC 2024, no item E.7 /Essencial, aprovado pelo Comitê de Governança de TIC, em 31/01/2024 e publicado no site do TJMT no link: <https://cti.tjmt.jus.br/pagina/19>.

Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário ENTIC-JUD 2021-2026:

1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais;

4.4 Referência aos Estudos Preliminares

4.4.1 O presente Termo de Referência foi elaborado com base no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) nº 4/2024-DSI, como demandante o Departamento de Suporte e Informação, bem como nos Estudos Preliminares, todos encartados nos Autos do Processo Administrativo nº 140/2024 (CIA nº 0028686-82.2024.8.11.0000).

4.5 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

4.5.1 O dimensionamento dos serviços a serem contratados considera o atendimento integral das demandas atuais do PJMT. Os profissionais atualmente vinculados ao contrato 74/2019 - Id. 0062772-55.2019.811.0000, vigente até março de 2025, atendem aos níveis 01, 02 e 03, além do NOC, e oferecem suporte todos os dias da semana (incluindo finais de semana e feriados), das 06h às 00h.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.5.2 A prestação dos serviços de Service Desk e Monitoração de Ambiente durante horário estendido, todos os dias da semana, é justificada pela necessidade de atender às demandas dos usuários internos e externos após o expediente regular do TJMT, que se encerra às 19:00. Além disso, conforme a Portaria nº 1131/2018, que instituiu o Plantão Extraordinário na TI, a central também é responsável por oferecer suporte a esses atendimentos.

4.5.3 O nível 01 e o NOC foram contratados com base em acordo de níveis de serviço, enquanto os níveis 02 e 03 são contratados com base em postos de trabalho com delegação de tarefas. Decidiu-se manter os níveis 02 e 03 neste modelo para criar uma camada de sustentação e conhecimento que subsidia o nível 01.

4.5.4 Os técnicos da central de atendimento prestam suporte remoto e local, seja durante a semana ou nos plantões, em reuniões virtuais/presenciais e em viagens. O nível 02 está distribuído entre os fóruns de Várzea Grande e Cuiabá e o Tribunal de Justiça.

4.5.5 Os técnicos dos Fóruns de Várzea Grande e Cuiabá atendem exclusivamente às demandas dessas unidades. Já os técnicos da CTI atendem às demandas das demais unidades judiciárias, prestam apoio aos técnicos dos fóruns de Várzea Grande e Cuiabá, e atendem aos usuários externos, conforme o quadro abaixo:

Quantidade de profissionais Contrato 74/2019				
Funções de Serviço	Tribunal de Justiça	Fórum de Cuiabá	Fórum de Várzea Grande	Total
Supervisor	2	-	-	2
Analista de Serviço	3	-	-	3
Analista de Suporte	8	1	1	10
Técnico de Suporte	20	4	1	25
Assistente Operacional	7	-	-	7
Total	40	5	2	47

4.5.6 O número de usuários internos é de aproximadamente 11.346 (onze mil, trezentos e quarenta e seis), enquanto o de usuários externos é de aproximadamente 330 mil



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

(trezentos e trinta mil), com demanda aproximada mensal de 12.391 (doze mil trezentos e noventa e um) chamados registrados e atendidos mensalmente nos últimos anos.

4.5.7 Atualmente, o Departamento de Suporte e Informação mantém um volume consistente de atendimentos a chamados, utilizando tanto a ferramenta de Gestão de TI quanto ligações telefônicas. Os dados coletados em 2023 demonstram essa atividade. Os gráficos mostrados no item 1.10 do Estudo Técnico Preliminar ilustram o período mencionado.

Tabela 07 – Perfis profissionais Contrato n. 74/2019

Perfis profissionais presentes no Contrato TJMT nº 74/2019	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor	2
Analista de Serviço	3
Analista de Suporte	10
Técnico de Suporte	25
Assistente Operacional	7
Total	47

Tabela 08 – Perfis profissionais com quantidades estimadas para a nova Contratação

Perfis profissionais com quantidades estimadas para a nova Contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento	2
Analista de Serviço Sênior	3
Analista de Serviço Pleno	3
Analista de Suporte	9
Técnico de Suporte	23
Assistente Operacional	1
Total	41

4.5.8 Observando os quadros acima, verifica-se que o número de profissionais no cargo de Supervisor foi mantido. Houve uma redução nos cargos de Analista de Suporte, Técnico de Suporte e Assistente Operacional, devido ao planejamento para ampliar a contratação de serviços. Por exemplo, o suporte técnico de segundo nível –



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

microinformática e manutenção de equipamentos – será contratado como um serviço pago mensalmente.

4.5.9 Além disso, o cargo de Analista de Serviço foi subdividido em dois níveis: Sênior e Pleno, resultando em um aumento de três profissionais. Isso ampliará a capacidade da equipe de Analistas de Serviço, que são responsáveis por projetos, processos e controle dos serviços do departamento.

4.5.10 Dessa forma, identificou-se a necessidade de ajustar o número de alguns cargos para criar novas posições específicas, que não estão contempladas no contrato atual, com o objetivo de atender às atividades do departamento de maneira mais eficiente.

4.5.11 Quanto ao item 16 – Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria – estima-se um volume de 600.000 mensagens para um período de 36 meses, ou seja, 200.000 mensagens por ano. Este serviço será fornecido sob demanda, com pagamento baseado na utilização mensal.

4.5.12 Abaixo, a tabela de distribuição dos perfis profissionais pelas localidades, que atenderão no primeiro e no segundo grau, sendo a distribuição dos postos de trabalho será de responsabilidade da CONTRATANTE:

Distribuição dos Postos de trabalho	Quantidade	Local
Supervisor de atendimento	2	Coordenadoria de TIC – Tribunal de Justiça
Analista de serviço sênior	3	
Analista de serviço pleno	3	
Analista de suporte	7	
Técnico de suporte	16	
Assistente operacional	1	
Técnico de suporte	1	Departamento de Material e Patrimonio
Analista de suporte	1	Fórum de Cuiabá
Técnico de suporte	5	
Analista de suporte	1	Fórum de Várzea Grande
Técnico de suporte	1	



4.6 Análise de Mercado de TIC, bem como a definição e a justificativa da solução.

4.6.1 A análise de mercado de TIC, incluindo a escolha da solução, consta dos itens 1.5 e 1.6 do Estudo Técnico Preliminar.

4.7 Natureza do Objeto

4.7.1 A contratação objeto deste Termo de Referência constitui solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, composta por serviços de natureza contínua (art. 6º, inciso XV da Lei 14.133/2021).

4.7.2 O objeto a ser contratado possui características comumente encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência.

4.7.3 Justifica-se como contínua a demanda já que perene e essencial, visto que abrange os serviços para suportar os atendimentos de suporte técnico dos usuários internos e externos do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso, podendo interferir diretamente na qualidade dos serviços oferecidos aos usuários, cuja interrupção (descontinuidade) produzirá impacto direto sobre o desempenho das atividades da área de Tecnologia da Informação.

4.8 Parcelamento e Adjudicação do Objeto

4.8.1 O objeto deste Estudo Técnico Preliminar constitui-se de um lote único composto por 16 (dezesseis) itens.

4.8.2 Para o parcelamento do objeto, foram analisadas as seguintes premissas e restrições:

- A divisão do objeto em lotes e itens, conforme diretrizes constantes no Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, anexo da Resolução nº 468/2022;
- Tamanho da solução de TIC contratada;
- Perfis técnicos necessários de expertise técnica preestabelecida;



- Limitações físicas de gestão e fiscalização de contratos, devido à limitação quantitativa de servidores de TIC na coordenação responsável pela demanda, que já atuam na gestão e fiscalização de diversos outros contratos.

4.8.3 Sabe-se que o processo licitatório deverá atender aos princípios regidos na Lei nº 14.133/2021, dentre eles o princípio do parcelamento para a contratação de serviços, conforme disposto no inciso II do art. 47 da referida norma. Vejamos:

Art. 47. As licitações de serviços atenderão aos princípios:

I - da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;

II - **do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.** (Grifo nosso)

§ 1º Na aplicação do princípio do parcelamento deverão ser considerados:

I - a responsabilidade técnica;

II - o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens;

III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

4.8.4 Assim, percebe-se que da norma condicionante para a aplicação do parcelamento, este deve ser utilizado quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

4.8.5 O agrupamento dos itens em um único lote se faz necessário de forma a garantir a uniformidade e o pleno funcionamento de todo o atendimento a requisições e incidentes reportados pelos usuários de TI ao PJMT.

4.8.6 A possibilidade de que esses itens sejam contratados de forma apartada coloca em risco o pleno funcionamento de toda a solução, tanto no aspecto administrativo, com uma eventual não homologação simultânea de algum componente da solução, ou ainda um conflito operacional entre as possíveis Contratadas, que podem resultar na possibilidade de descontinuidade da prestação do serviço, mas principalmente no escopo técnico, onde uma possível falha de um dos itens desta solução poder impactar



negativamente na continuidade dos painéis de dados utilizados por todas as áreas do TJMT.

4.8.7 O objeto deste Termo de Referência trata de um conjunto de atividades inter-relacionadas, formada por vários componentes: aplicativos, hardware, infraestrutura de redes de computadores etc. Isto quer dizer que a disponibilidade e continuidade desses serviços são garantidas por equipes técnicas de diferentes áreas de conhecimento tecnológico que devem interagir com objetivo único: manter os serviços de TIC funcionando, em total disponibilidade.

4.8.8 Para reduzir o tempo entre as interfaces dos processos de suporte e ter-se maior qualidade de respostas integradas e compatíveis com as necessidades dos serviços, é fundamental a unificação desses conhecimentos por empresa de comprovada expertise para as responsabilidades de garantia de funcionamento dos serviços disponibilizados aos usuários do PJMT, não sendo apropriado o parcelamento do objeto que será contratado.

4.8.9 A possibilidade de divisão ou não dos componentes de uma solução em itens para serem licitados em separado está relacionada com o grau de interdependência técnica entre os seus componentes, o que não é possível no caso da solução avaliada por este estudo técnico.

4.8.10 A presente contratação é uma solução integrada que perfaz um conjunto de serviços que se interoperam para o atendimento das necessidades apontadas e justificadas neste documento. Trata-se de um conjunto de serviços intrínsecos à mesma solução com um alto grau de especialização, não sendo viável tecnicamente a sua separação.

4.8.11 A realização do monitoramento contínuo da infraestrutura do ambiente tecnológico é uma boa prática de TI recomendada amplamente pela literatura específica e por metodologias de gerenciamento de serviços, como ITIL. Busca-se com esta contratação que a infraestrutura dos serviços de TI esteja alinhada com as melhoras



práticas de TI. Até mesmo porque este gerenciamento também integra o rol de competência da Central de Suporte Técnico.

4.8.12 Isto é, a disponibilidade de sistemas e serviços compõe o serviço de monitoramento e operação, faz parte dos processos de suporte com maior qualidade de respostas integradas aos usuários, portanto, fundamental a unificação desses conhecimentos por empresa de comprovada expertise, garantindo funcionamento pleno dos serviços disponibilizados, não sendo apropriado o parcelamento do objeto que será contratado.

4.8.13 Há inter-relação entre os serviços contratados, pois a prestação de serviços técnicos especializados que envolvem o planejamento, implantação, operação e gestão continuada da Central de suporte técnico, somada com a disponibilidade de monitoramento contínuo e disponibilidade dos sistemas e serviços de TI, em conjunto com manutenção de atendimentos técnicos presenciais e manutenção de hardware, possuem grande relação, constituindo grande esforço e trabalho em equipe para que tudo funcione em harmonia, tornando o trabalho célere e eficiente ao PJMT.

4.8.14 O parcelamento das contratações de soluções de TIC pelo PJMT é sempre ponderado em função do poder discricionário da Administração Pública, que lhe dá a prerrogativa de fazê-lo até o limite da coerência, da viabilidade técnica e da capacidade interna de gestão.

4.8.15 Deste modo, a licitação em lote único não representa qualquer restrição ou prejuízo à ampla concorrência, pois visa à agregação dos itens por características e complexidade da contratação, uma vez que poderão fornecer os itens por completo.

4.8.16 Devido ao nível de integração desses serviços, a execução fracionada, prestada por diferentes fornecedores, certamente acarretará incompatibilidades, demoras e, principalmente, graves riscos de segurança, que prejudicarão o suporte aos usuários e, consequentemente, à prestação jurisdicional.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.8.17 Ainda nesse cenário, os ganhos econômicos em função da escala não seriam percebidos, pois, de maneira geral, as margens econômicas auferidas pelos representantes são relativamente pequenas se comparadas ao montante.

4.8.18 Assim posto, resta claro que o agrupamento dos itens em lote único, na forma como foi expresso nesta presente demanda, não é opcional, mas sim, estritamente necessário, não cabendo, assim, o fornecimento de forma parcelada (conforme art. 40, §3º, incisos I e II da Lei 14.133/2021), pela necessidade de preservação da integridade qualitativa do objeto, e ainda para que o funcionamento dos serviços ocorra sem percalços.

4.8.19 Conclui-se que o agrupamento dos itens foi realizado com o intuito de reduzir os custos e riscos da solução em não atender às necessidades apresentadas ou ao objetivo da contratação, portanto, a adjudicação deve ser realizada pelo menor preço global do lote único, previamente ao menor preço individual de cada item, e modo de disputa aberto e fechado.

4.8.20 Subcontratação.

4.8.20.1 Não será permitida a subcontratação.

4.8.20.2 Deve-se reconhecer que, em uma abordagem conceitual rigorosa, dificilmente existiria uma situação em que a totalidade absoluta da prestação de serviços/fornecimento de produtos possa ser executada por uma única empresa sem recorrer a terceiros em nenhuma de suas etapas: transporte, fabricação de componentes etc.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.8.20.3 Cabe frisar que os serviços ora contratados devem ser prestados por profissionais habilitados, que atendam aos requisitos apresentados neste instrumento, sem caracterização de subcontratação.

4.8.20.4 No caso em tela, não se caracteriza a subcontratação, pois a prestação há de ser executada diretamente pelo Contratado, ainda que se necessite recorrer a terceiros para obter os elementos necessários. Além disso, não há como permitir a transferência da obrigação contratual à terceiro, pois se assim fosse, estar-se-ia, in casu, admitindo a execução do núcleo do objeto contratado, culminando na subcontratação total, vedada pelo TCU.

4.8.21 Do consórcio

4.8.21.1 A divisão da solução não é tecnicamente viável e existem fornecedores para toda ela, não sendo necessário, portanto, a aceitação da participação de consórcios.

4.8.21.2 Não será permitida a participação de consórcios, pois, não se trata de objeto complexo e de grandes dimensões. E, dada as características do mercado, as empresas podem, de forma isolada, participar da licitação, atender às condições e os requisitos de habilitação previstos neste Termo de Referência, e posteriormente executar o objeto. A vedação à participação de consórcio, nesta situação, não acarretará prejuízo à competitividade do certame.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.8.22 Não aplicação da Lei Complementar n. 123/2006, alterada pela Lei Complementar n. 147/2014.

4.8.22.1 Nos termos do art. 48, III, da Lei Complementar n. 123, de 2006 (atualizada pela LC n. 147/2014), a Administração deverá estabelecer, em certames para aquisição de bens de natureza divisível, cota de até 25% (vinte e cinco por cento) do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte. Por essa razão, parcela de até 25% (vinte e cinco por cento) dos quantitativos divisíveis deverão ser destinados exclusivamente a ME/EPP/COOP beneficiadas pela LC n. 123/2006. Essas “cotas reservadas” deverão ser definidas em função de cada item separadamente ou, nas licitações por preço global, em função do valor estimado para o grupo ou o lote da licitação que deve ser considerado como um único item (art. 9º, inciso I do Decreto n. 8.538, de 2015).

In casu, a licitação que se pretende deverá ocorrer pelo menor preço individual de cada item do lote único. Contudo, todos os itens se tratam de serviços em sua totalidade, não havendo, desta forma, como fazê-lo divisível sem desnaturá-los.

4.8.22.2 Para tanto, o art. 10, incisos I, II e IV do Decreto nº 8.538, de 2015 excepciona algumas hipóteses, quais sejam: I - não houver o mínimo de três fornecedores competitivos enquadrados como microempresas [...] capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório; II - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado, justificadamente; (...) IV - o tratamento diferenciado e simplificado não for capaz de alcançar, justificadamente, pelo menos um dos objetivos previstos no art. 1º. (grifo nosso).

4.8.22.3 No caso aqui exposto, com toda a contextualização elaborada até então, fica evidente de que o inciso II se amolda à situação ora posta, uma vez que por se tratar de solução única para o Lote único, não divisível, não caberia particionar a entrega de seus itens entre fornecedores distintos.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.8.22.4 Considera-se “não vantajosa a contratação” quando: I - resultar em preço superior ao valor estabelecido como referência; ou II - a natureza do bem, serviço ou obra for incompatível com a aplicação do benefício (Decreto nº 8.538, de 2015, art. 10, parágrafo único). (grifo nosso)

4.8.22.5 A mesma premissa apresentada no grifo anterior justifica a incompatibilidade com a aplicação do benefício aqui tratado.

Diante do explanado, conclui-se que não há óbice quanto à aplicação da Lei Complementar 123/2006. Entretanto não é possível a divisão ou fragmentação dos lotes / itens em partes e nem aplicação do benefício da exclusividade para que ocorra a participação para ME/EPP, ante a impossibilidade da divisão técnica dos itens, conforme explanação apresentada no item 4.8- Parcelamento e Adjudicação do Objeto- deste Termo de Referência.

4.8.22.6 A Licitante Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, optante pelo Simples Nacional, deverá preencher sua Planilha de Custos e Formação de Preços conforme o Regime Tributário que irá optar, por não poder beneficiar-se da condição de optante, estando sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, de acordo com o art. 17, inciso XII, o art. 30, inciso II e o art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

4.9 Da Alteração Subjetiva

4.9.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada/Fornecedora 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.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.10 Fraude e Corrupção

4.10.1 Os licitantes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo licitatório e a execução do objeto, responsabilizando-se pela veracidade das informações e documentações apresentadas no processo, sujeitos às sanções previstas na legislação brasileira.

4.10.2 Havendo indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Anticorrupção de nº 12.846/2013, tal como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente para apuração da conduta.

4.11. Obrigação da Contratante

4.11.1. Prestar as informações necessárias para que a Contratada possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições firmadas no contrato.

4.11.2. Designar formalmente, na forma do art. 117, da Lei nº 14.133/2021, representantes para gerenciar o Contrato e para exercer a fiscalização da execução do mesmo, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela Contratada.

4.11.3. Prestar, por meio do Fiscal, as informações e os esclarecimentos pertinentes à execução dos serviços, que porventura venham a ser solicitados pela Contratada.

4.11.4. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como custos relativos ao deslocamento e estada/estadia de seus profissionais, caso existam.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.11.5. Informar à Contratada sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente na entrega do serviço.

4.11.6. Notificar a Contratada quanto às irregularidades ou defeitos verificados na execução das atividades objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o contratante.

4.11.7. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos qualitativos, por intermédio de profissional especialmente designado, o qual anotará em registro próprio as falhas detectadas e as medidas corretivas necessárias. O fiscal deverá acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes quando comprovada a execução fiel e correta dos serviços, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

4.11.8. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com os termos do contrato assinado.

4.11.9. Proporcionar todas as condições e prestar as informações necessárias para que a Contratada possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições contratuais.

4.11.10. Comunicar oficialmente à Contratadas quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, determinando, de imediato, as providências necessárias à sua regularização.

4.11.11. Registrar e oficializar a Contratada sobre as ocorrências de desempenho ou comportamento insatisfatório, irregularidades, falhas, insuficiências, erros e omissões constatados, durante a execução do contrato, para as devidas providências pela Contratada.

4.11.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados, com especificações inferiores às definidas neste Termo de Referência.

4.11.13. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que não estiverem em conformidade com as especificações constantes da proposta apresentada pela contratada.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.11.4. Efetuar o pagamento devido pelo serviço de suporte e manutenção das licenças perpétuas e serviços de mentorias, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

4.11.15. Aplicar as sanções previstas em contrato, assegurando à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

4.11.16. A forma de prestação de informações e esclarecimentos será por e-mail dos fiscais técnicos, através dos endereços: thiago.silva@tjmt.jus.br, felipe.monaco@tjmt.jus.br e atendimento.ti@tjmt.jus.br.

4.11.17. Exigir, sempre que necessário, a apresentação da documentação pela contratada que comprove a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

4.12. Obrigações da Contratada

4.12.1. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso.

4.12.2. A CONTRATADA deve garantir o perfeito funcionamento do objeto da contratação, suprimindo eventuais omissões técnicas sem custos adicionais para este Tribunal de Justiça. Todos os serviços fornecidos devem estar em conformidade com as especificações gerais e detalhadas estabelecidas neste Termo de Referência e devem ser prestados conforme as especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

4.12.3. Fornecer ao PJMT, no momento da assinatura do contrato, as convenções e/ou acordos coletivos de trabalho e/ou decisões judiciais que serão observados ao longo da execução do contrato, bem como uma planilha detalhada de formação de preço que permita a identificação de todos os itens de custo que compõem o preço ofertado na licitação. Esta planilha deve incluir:

- a) os tipos e quantidades de profissionais que prestarão os serviços contratados;
- b) o custo mensal de cada profissional, com discriminação das despesas relativas a remunerações, encargos sociais, previdenciários e benefícios; entre outros itens.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.12.4. A planilha de formação de preço tratada no item 4.12.3, bem como as informações complementares àquela planilha, comporá a equação que definirá o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Os custos decorrentes de eventuais erros na precificação serão exclusivamente suportados pela futura contratada.

4.12.5. Cumprir fielmente os Indicadores de Instrumento de Medição de Resultados, exigidos conforme item 5.8 e demais especificações técnicas deste Termo de Referência.

4.12.6. Entregar o IMR, atendimento, produtividade, até o 5º (quinto) dia corrente de cada mês, acompanhado com: (Folhas de Ponto, Atestados Médicos, Planilha de Compensação do Banco de Horas, Autorizações para Realização de Horas Extras, etc.);

4.12.7. Garantir a veracidade das informações fornecidas ao Contratante;

4.12.8. Credenciar devidamente um representante contratual para representá-lo em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório e para acompanhar a execução dos serviços e realizar a interface técnica e administrativa com o TJMT e a equipe da contratada, sem custo adicional.

4.12.9. Assumir total responsabilidade pela execução dos serviços contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato e seus anexos, inclusive reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, vícios ou incorreções que forem detectados.

4.12.10. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobrança de serviços extras.

4.12.11. Cumprir fielmente as obrigações assumidas, observando as especificações técnicas deste Termo de Referência.

4.12.12. Orientar seus empregados de que não poderão se retirar dos prédios ou instalações da Contratante portando volumes ou objetos sem a devida autorização e liberação do fiscal do contrato.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.12.13. Manter seus empregados identificados por crachá e uniformizados, quando nas dependências do CONTRATANTE, devendo substituir, no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, qualquer um deles que for inconveniente à boa ordem, demonstre incapacidade técnica, perturbe a ação da fiscalização do CONTRATANTE, não acate as suas determinações ou não observe às normas internas do CONTRATANTE.

4.12.14. Atender às solicitações de serviços da Contratante, com observância das normas técnicas e legais aplicáveis e de acordo com as especificações, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos.

4.12.15. Comunicar ao TJMT, imediatamente e por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos.

4.12.16. Submeter ao TJMT qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução dos serviços.

4.12.17. Apresentar mensalmente um Relatório Mensal de Atividades, no qual estarão registradas todas as informações sobre os serviços executados. O relatório deverá ser enviado de maneira virtual por meio de formato eletrônico no sistema Protocolo Administrativo Virtual (PAV), disponibilizado no site oficial do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, no endereço www.tjmt.jus.br, com cópia nos e-mails dos fiscais técnicos thiago.silva@tjmt.jus.br, felipe.monaco@tjmt.jus.br e atendimento.ti@tjmt.jus.br.

4.12.18. Garantir a prestação dos serviços, mesmo em estado de greve da categoria, através de esquema de emergência;

4.12.19. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

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 meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem a prestação dos serviços;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.12.21. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato, sendo vedada a utilização do instrumento de contrato como garantia de 3º (terceiros), seja mediante aval, fiança, ou seja, quaisquer modalidades de caução (sentido lato) ou cessão de crédito.

4.12.22. Dar ciência aos empregados do conteúdo do contrato e das orientações contidas neste documento;

4.12.23. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato, responsável pelo atendimento de serviços já previstos neste Termo de Referência;

4.12.24. Responder civil e penalmente por quaisquer danos ocasionados à Administração e seu patrimônio e/ou a terceiros, dolosa ou culposamente, em razão de sua ação ou de omissão ou de quem em seu nome agir;

4.12.25. Responsabilizar-se pela conduta do empregado que for incompatível com as normas da contratante, tais como: cometimento de ato desidioso, negligência, omissão, falta grave, violação do dever de fidelidade, indisciplina no descumprimento de ordens gerais e sigilo e segurança da informação;

4.12.26. Receber as observações do Fiscal Técnico do contrato, relativamente ao desempenho das atividades, e identificar as necessidades de melhoria;

4.12.27. Registrar e controlar, diariamente, as ocorrências e os serviços sob sua responsabilidade;

4.12.28. Permitir a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto deste Termo de Referência por servidor designado pelo contratante.

Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem necessárias;

4.12.30. Indenizar quaisquer danos ou prejuízos causados ao PJMT ou a terceiros, por ação ou omissão do seu pessoal durante a execução dos serviços;

4.12.31. Encaminhar para o atesto dos fiscais, as faturas emitidas dos serviços prestados;

4.12.32. Não embaraçar ou frustrar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto deste Termo de Referência por servidor designado pela Contratante;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.12.33. Informar na Nota Fiscal, em campo complementar, o número do contrato, o número da solicitação e da nota de empenho, o identificador do processo, o nome do fiscal da Contratante, bem como a descrição do serviço.

4.12.34. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto registrado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

4.12.35. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica exigida.

4.12.36. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

4.12.37. Garantir a qualidade dos serviços prestados e por consequência a confiabilidade e disponibilidade do software conforme descrito nas especificações técnicas;

4.12.38. Garantir, juntamente com a contratada o fornecimento de patches, updates e atualizações de versão durante a vigência do período de suporte técnico, observando o prazo máximo de 15 (quinze) dias do lançamento das atualizações;

4.12.39. Em caso de quaisquer problemas ou inconsistências nos serviços oferecidos, a CONTRATADA deve tomar medidas imediatas para resolver os problemas e garantir a satisfação do CONTRATANTE.

4.12.40. A CONTRATADA deve estabelecer e aderir a um cronograma de implantação dos serviços conforme definido em comum acordo com a CONTRATANTE e conforme especificado no contrato. Esse cronograma deve detalhar fases, marcos, responsabilidades e prazos para garantir que a implementação ocorra de forma organizada e eficiente.

4.12.41. Arcar com qualquer custo trabalhista em virtude da jornada de trabalho dos profissionais que vier a disponibilizar para a prestação de serviços.

4.12.42. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder em decorrência desta contratação.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.12.43. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o contratante.

4.12.44. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com o objeto do contrato.

4.12.45. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços objeto dessa contratação.

4.12.46. Assumir total responsabilidade pela execução dos serviços contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato e seus anexos, inclusive reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, vícios ou incorreções que forem detectados.

4.12.47. Prever toda a mão-de-obra necessária para garantir a perfeita execução dos serviços, nos regimes contratados, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;

4.12.48. Não colocar à disposição da contratante, para o exercício de funções de chefia, pessoal que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução nº 156/2012 do Conselho Nacional de Justiça (Art. 4º - Resolução 156/2012 – CNJ).

4.12.49. Comprovar vínculo empregatício dos profissionais disponibilizados para prestação dos serviços objeto desta contratação através de Ficha de Registro de Empregado, ou Carteira de Trabalho, ou contrato de prestação de serviço (ou documento similar) ou ainda Contrato Social da empresa, em casos de vínculo societário. Tal documentação deverá ser juntada nos autos dos contratos.

4.12.50. Apresentar ao PJMT, por ocasião de cada pedido de repactuação e/ou reajuste e/ou revisão, dentro de prazo e condições determinados e sob pena de preclusão, todos os elementos necessários à identificação da variação eventualmente ocorrida entre o custo existente à data da proposta apresentada à licitação e o custo existente à data daquele pedido;

4.12.51. Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.12.52. Viabilizar uniformes consoante ao disposto no Anexo G – Especificações Técnicas da Solução.

4.12.53. Fornecer plano de saúde para os funcionários, ou caso o funcionário comprove que já possui, disponibilizar o valor do auxílio assistência médica e familiar.

4.12.54. Disponibilizar a opção de contratação de plano odontológico pelo funcionário.

4.12.55. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos, convenções de trabalho e/ou decisões judiciais vigentes para as respectivas categorias profissionais;

4.12.56. Será considerada falta grave, caracterizada como falha em sua execução, o não recolhimento das contribuições sociais da Previdência Social, que poderá dar ensejo à rescisão da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com o TJMT, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

4.12.57. O controle de ponto a ser realizado pela Contratada, deverá ser através de sistema de ponto online e por aplicativo, onde, o prestador e o fiscal técnico do contrato poderão ter acesso ao mesmo.

4.12.58. Pagar os salários de seus empregados até o 5º dia útil do mês subsequente, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;

4.12.59. Manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do mesmo.

4.12.60. Responsabilizar-se pela proteção, guarda, sigilo e manuseio adequado dos dados, sob pena de responsabilização na esfera administrativa, civil e penal;

4.12.61. Manter-se em regularidade com todas as normas de proteção e sigilo de dados, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados n. 13.709/2018, bem como com as determinações de órgãos reguladores e fiscalizadores da matéria, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.12.62. A Contratada tratará os dados pessoais a que tiver acesso apenas para a execução e na medida do necessário para atender as finalidades do objeto acordado.

4.12.63. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto do contrato, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

4.12.64. A Contratada não poderá, sem autorização e/ou instruções prévias da Contratante, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros.

4.12.65. A Contratada arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas por eventuais danos em decorrência do uso indevido dos dados pessoais, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas neste instrumento, sem prejuízo da aplicação das penalidades deste Contrato.

4.13. Garantia Contratual

4.13.1 O contratado prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total de todos os itens.

4.13.2 No prazo de até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, prorrogável por igual período a critério do Contratante, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia nos termos do artigo 96, da Lei nº 14.133/21.

4.13.3 Quando a Contratada optar pela modalidade de seguro-garantia, conforme previsto no § 3º, do Art 96 da Lei nº 14.133/21, a mesma terá o prazo de até 1 (um) mês, prorrogável por igual período a critério do contratante, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato para a prestação da garantia na modalidade citada.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.13.4 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 a hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração.

4.13.5 A garantia prestada pelo Contratado 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, conforme artigo 100 da Lei 14.133/2021.

4.13.6 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.

4.13.7 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em conta específica indicada pela Contratante.

4.13.8 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.13.9 No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.13.10 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

4.13.11 A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Os emitentes das garantias previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021 deverão ser notificados pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.13.12 Será considerada extinta a garantia:



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

4.13.1 A contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.14. Da Vistoria

4.14.1 Para a contratação em questão, será facultada aos proponentes a possibilidade de realizar uma vistoria, seja virtual ou presencial. Essa vistoria permitirá esclarecer dúvidas sobre o objeto a ser contratado, além de conhecer as instalações e unidades do CONTRATANTE onde os serviços de N1, N2 e N3 serão prestados. É importante também que os proponentes se familiarizem com a infraestrutura existente da ferramenta de Gestão de TI.

4.14.2 O agendamento da vistoria será realizado através do e-mail: atendimento.ti@tjmt.jus.br, com o título: “Vistoria para contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico”.

4.14.3 A vistoria poderá ser realizada até 4 dias (quatro) dias anteriores à data da realização do certame, de segunda à sexta-feira, das 10h às 12 horas e das 13 às 17 horas.

4.14.4 Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação e das condições estruturais para a prestação de serviços de gestão de TI do PJMT.

4.14.5 Após a realização da vistoria, será lavrado o respectivo Atestado de Vistoria pelo representante da equipe técnica do TJMT designado para tanto, conforme modelo do Anexo I. Este documento deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

4.14.6 Para sanar dúvidas referentes aos sistemas que serão migrados, substituídos ou integrados, a vistoria será com a equipe técnica do TJMT.

5. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

5.1 Forma de execução do serviço

5.1.1. O modelo de prestação de serviço será por solicitação, ou seja, a CONTRATADA receberá (por meio de ferramenta de ITSM, chat, telefone, e-mail) dos usuários internos e externos de TI do TJMT, a solicitação de atendimento conforme severidades especificadas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

5.1.2. Os chamados registrados incorretamente pelos usuários da CONTRATANTE ou com dados incompletos deverão ser corrigidos/complementados pela Central de Suporte Técnico do TJMT;

5.1.3. Os serviços serão medidos mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, e devem ser acompanhados diariamente pelos supervisores e representante contratual da CONTRATADA, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.4. O representante contratual da Contratada, mensalmente, efetuará a avaliação de desempenho da atuação e comportamento de seus técnicos.

5.1.5. A estrutura da avaliação de desempenho e suas revisões, deverão ser semestralmente.

5.1.6. O representante contratual da contratada será o supervisor geral dos dois supervisores locados na sede da contratante, e devendo também, monitorar a performance geral dos indicadores de desempenho. Visando garantir o cumprimento do acordo de nível de serviço.

5.1.7. A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência e em seus anexos;

5.1.8. Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE. O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de “suporte a serviços” e “serviços entregues”, aplicados aos seguintes componentes básicos da CONTRATANTE:

- a) Documentação técnica e normativa de uso da CONTRATANTE.
- b) Equipamentos de TI e de comunicações em geral;
- c) Infraestrutura física e lógica de rede de computadores;
- d) Portal corporativo e sites da CONTRATANTE na Internet;
- e) Processos e procedimentos de trabalho;
- f) Sistemas aplicativos e pacotes de automação de escritório como, por exemplo, o MS-Office;
- g) Sistemas de gestão de conhecimento;
- h) Sistemas de informação da CONTRATANTE;
- i) Sistemas de operação e monitoramento;
- j) Sistemas de suporte à decisão;
- k) Sistemas Operacionais em geral.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.9. A CONTRATADA poderá se utilizar de recursos próprios de monitoramento, gerenciamento e registro de chamados e de base de conhecimentos, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, e que auxiliem na execução dos serviços contratados. Neste caso, estes recursos tecnológicos deverão ser analisados e homologados pela equipe técnica da CONTRATANTE e, se aprovados, integrados com os recursos desta. A base de dados gerada pelo recurso deverá estar disponível para consulta da CONTRATANTE, em qualquer tempo, de forma on-line, em tempo integral.

5.1.10. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TJMT como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TJMT estará associado ao alcance de metas estabelecidas (instrumento de medição de resultados) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento dos serviços exigidos;

5.1.11. Os serviços executados no escopo da contratação envolverão serviços constantes do catálogo de serviço, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do TJMT, e atividades pontuais, para atender a necessidades específicas;

5.1.12. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e do instrumento de medição de resultados dos serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.13. Haverá um SLA para o chamado, no entanto o chamado poderá ser distribuído em atividades menores. No caso de chamados envolvendo disponibilidade (chamados abertos pela ferramenta de monitoramento ou NOC) de sistemas, o mesmo deverá ter seu SLA contabilizado por chamado e não por atribuição.

5.1.14. O chamado aberto pelo NOC/sistema de monitoramento, encaminhado para um provedor de solução somente será encerrado pelo NOC, para efeitos de validação.

5.1.15. O Catálogo de serviços do Service Desk poderá sofrer alterações, inclusões e exclusões de situações conhecidas, conforme necessidade da CONTRATANTE;

5.1.16. Os chamados solucionados pela Central de SERVICE DESK do TJMT deverão ser fechados no ITSM com o registro detalhado da solução adotada, categorização, indicação do item de configuração afetado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração dos relatórios estatísticos;

5.1.17. Os chamados solucionados só poderão ser fechados com anuência do usuário responsável pelo pedido de informação ou solução do problema, da chefia imediata ou com a autorização de órgão indicado pela CONTRATANTE. Nestes últimos 2 (dois) casos, o fechamento do chamado deverá ser complementado com o nome do autorizador;

5.1.18. O tempo entre o fechamento indevido e a reabertura será considerado como tempo de prestação dos serviços pela CONTRATADA para o respectivo chamado;

5.1.19. A CONTRATANTE devolverá/redirecionará para a CONTRATADA os chamados que estiverem com informações incompletas ou tratamento/atendimento incorreto, inclusive os chamados enquadrados indevidamente como fora do Catálogo do Service Desk;

5.1.20. Para os chamados devolvidos, o tempo gasto pela CONTRATANTE na análise/devolução será considerado como parte do tempo de prestação dos serviços pela CONTRATADA;

5.1.21. Os chamados fechados indevidamente (sem tratamento correto/ solução) serão reabertos pela CONTRATANTE;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.22. Para a execução das atividades, a CONTRATADA seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TJMT e disponibilizados na base de conhecimento, utilizada pelo atendimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam disponíveis na base de conhecimento, ou estejam desatualizados, caberá à CONTRATADA coletar e criar base e submetê-las ao TJMT para aprovação;

5.1.23. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Fiscal do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

5.1.24. A contratada deverá iniciar a execução dos serviços em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos contatos a partir da data de assinatura do contrato por ambas as partes.

5.1.25. A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados, em razão do contrato com a CONTRATANTE, sejam qualificados e com perfil para as tarefas, sendo seus nomes previamente submetidos a CONTRATANTE para avaliação social em função das atividades de natureza crítica que a CONTRATANTE exerce;

5.1.26. É vedada a alocação de estagiário para servirem como atendentes no nível 01 de atendimento;

5.1.27. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da Central de Suporte Técnico, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a CTI/PJMT e a CONTRATADA;

5.1.28. A **CONTRANTE** é responsável por disponibilizar toda a infraestrutura necessária para a execução das atividades dos técnicos que atuam em sua sede. Isso inclui instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, rede local, softwares básicos e um link dedicado para comunicação de dados. Excetuam-se dessa responsabilidade os equipamentos de **Headset** (telefonia) e as ferramentas e insumos necessários para a manutenção dos equipamentos de TI.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.29. São partes integrantes das estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE - os computadores e seus periférico/acessórios, tais como: impressoras, scanner, monitores etc., Além dos sistemas e softwares instalados nos computadores, todos definidos neste termo de referência;

5.1.30. O serviço de atendimento e suporte realizado pela CONTRATADA deverá ser registrado no Sistema ITSM da CONTRATANTE;

5.1.31. As características técnicas atuais do ITSM são descritas a seguir:

- Propriedade: CONTRATANTE;
- Nome do Produto/Versão: CA Service Manager versão 17.3.0.15;
- Fabricante: Computer Associates;
- Local instalado: Data Center do TJMT – Cuiabá-MT;

5.1.31.1. A critério da CONTRATANTE as características técnicas do ITSM poderão ser alteradas;

5.1.31.2. Para acesso remoto às estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá utilizar somente ferramenta de acesso remoto disponibilizada pela CONTRATANTE;

5.1.31.3. As características técnicas da ferramenta atual são descritas a seguir:

- Propriedade: CONTRATANTE;
- Nome do Produto/Versão: CA Service Manager versão 17.3.0.15;
- Fabricante: Computer Associates;
- Local instalado: Estações de Trabalho dos usuários da CONTRATANTE;

5.1.32. A CONTRATADA deverá empregar os scripts de atendimento publicados na Base de Conhecimento da CONTRATANTE, de acordo com indicações do Catalogo de serviços, durante a execução dos serviços.

5.1.33. As características técnicas da Base de Conhecimento são descritas a seguir:

- Propriedade: CONTRATANTE;
- Nome do Produto/Versão: CA Service Manager versão 17.3.0.15/módulo de conhecimento;
- Fabricante: Computer Associates;
- Local instalado: Data Center do TJMT – Cuiabá- MT



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.34. A critério da CONTRATANTE, as características técnicas do Sistema da Base de Conhecimento poderão ser alteradas.

5.1.35. A publicação e/ou exclusão de scripts de atendimento na Base de Conhecimento será realizada pela CONTRATANTE.

5.1.36. O Modelo de Atendimento e Suporte adotado pela CONTRATANTE prevê o atendimento dos chamados em qualquer dos 3 (três) níveis a seguir:

- 1º Nível - SERVICE DESK do TJMT;
- 2º Nível - Grupos Solucionadores de Suporte Funcional ou presencial e;
- 3º Nível — Grupo Analistas de Serviço e causa raiz;

5.1.37. A CONTRATADA deverá comunicar por e-mail, ou, nas situações onde não for possível o contato via e-mail, por telefone, ao responsável da CONTRATANTE a ser indicado no início da prestação dos serviços, qualquer incidente nos serviços, infraestrutura e equipamentos que estejam sob sua responsabilidade, e que afete a operação normal do Service Desk do TJMT, no prazo máximo de 30 (tenta) minutos após detectado o incidente;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.38. Os incidentes deverão ser informados em formulário específico com, no mínimo, os seguintes dados: data/hora do incidente, serviços/ infraestrutura /equipamentos atingidos, descrição do impacto para a CONTRATANTE e seus usuários e providências adotadas. Nos casos em que não for possível o envio imediato do formulário por e-mail, a CONTRATADA deverá enviar o mesmo assim que possível, mesmo que o incidente já tenha sido resolvido;

5.1.39. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas corridas, as intervenções nos serviços, infraestrutura e equipamentos que estejam sob sua responsabilidade que possam causar impacto na disponibilidade do serviço do SERVICE DESK do TJMT;

5.1.40. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos referentes aos serviços, infraestrutura ou equipamentos sob sua responsabilidade, sempre que requisitados pela CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da solicitação;

5.1.41. A CONTRATADA deverá corrigir, no prazo máximo de 02 (duas) horas corridas após a notificação da CONTRATANTE, por e-mail, ou, nas situações onde não for possível por e-mail, por telefone, qualquer interrupção parcial ou total dos serviços de responsabilidade, ocorrida dentro do horário de funcionamento do Service Desk do TJMT;

5.1.42. O acesso à INTERNET pelos equipamentos da CONTRATADA conectados à rede da CONTRATANTE será provido pela CONTRATANTE e estará restrito às necessidades e atividades específicas de cada serviço definido no catálogo de serviços;

5.1.43. A contratada deverá controlar os ANS e os cronogramas de seus colaboradores, por meio de seus supervisores. Devendo ser responsável pelos atrasos, e planejar qualquer estratégia para recuperação dos prazos e metas em atraso, sem custos para a contratada.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.1.44. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA.

5.1.45. Desta forma, quando solicitada, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação necessária dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação da qualificação dos mesmos.

5.2. Detalhamento dos serviços

1) Quanto a disponibilidade e horário dos serviços

- a) Os serviços serão prestados em regime 18x7, ou seja, 18 (dezoito) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana pelo grupo de Serviço de Service Desk 1º nível. Os serviços serão executados nas dependências da Contratada, compreendidas entre às 06:00 horas até às 24:00 horas, de segunda-feira a domingo.
- b) Os serviços serão prestados em regime 24x7, ou seja, 24 (vinte quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana pelo Serviço de monitoração de ambiente - NOC. Os serviços serão executados nas dependências da Contratada.
- c) Sendo a CONTRATADA responsável pela disponibilização dos recursos infraestrutura necessária ao bom desempenho do serviço, sendo: local de trabalho, móveis e estações de trabalho, link de comunicação, aparelhos telefônicos, entre outros.
- d) Para o atendimento remoto e presencial, na sede da Contratante, dos Níveis 02 e 03, o período de atendimento será das 08:00 horas às 19:00 horas, compreendendo a carga horária de trabalho de 40 horas semanais;
- e) Para as atividades de atendimento presencial nas demais unidades judiciárias (fóruns das comarcas), deverão estar disponíveis no período das 10 horas às 19 horas, com uma hora de almoço.
- f) Para o atendimento presencial, excepcionalmente na sede da Contratante, os serviços deverão estar disponíveis também aos sábados, domingos, feriados e ponto facultativo, quando solicitados, das 13:00 horas às 17:00 horas.
- g) Qualquer alteração de horário e localidade, deverá ser informado



- para a Contratada com antecedência de 48 horas;
- h) Nos feriados nacionais, estaduais, municipais e próprios do Poder Judiciário, ou quando ocorrer suspensão do expediente forense pelo CONTRATANTE de forma a inviabilizar a prestação do serviço pela CONTRATADA, não haverá compensação/glosa das horas em favor do CONTRATANTE;
- i) Nos feriados próprios do Judiciário ou quando ocorrer suspensão do expediente forense pelo CONTRATANTE, em que não ocorra realização de serviços, as horas trabalhadas a menos NÃO serão computadas como crédito a favor da CONTRATANTE. Nestes casos, será mantido um mínimo de colaboradores até o final do expediente para atendimento excepcional;
- j) Na quarta-feira de cinzas e no recesso do Poder Judiciário, compreendido entre 20 de dezembro a 06 de janeiro, inclusive, poderá haver, a critério do CONTRATANTE, redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho. Na ocorrência da redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho POR DETERMINAÇÃO DO CONTRATANTE, as horas trabalhadas a menor NÃO SERÃO COMPENSADAS;
- a. O Serviço de Service Desk 1º nível, neste mesmo período, não tem redução de horário de funcionamento.
- k) A realização de serviços em horas suplementares é medida excepcional, devendo ser previamente e expressamente autorizada formalmente pelo fiscal do contrato;
- l) A realização de serviços em horas suplementares requer a adoção dos seguintes procedimentos:
- Apresentação de justificativa pelo Diretor do Departamento de Suporte e Informação, de forma expressa, indicando número de postos, horário e período;
 - Existência de disponibilidade orçamentária; e
 - Autorização prévia do fiscal do contrato.
- m) O prestador de serviço que, por livre e deliberada autonomia, efetuar horas suplementares sem a devida anuência prevista anteriormente, estará sujeito as seguintes penalidades:
- Primeira ocorrência: Advertido verbalmente pelo



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- representante contratual,
- Segunda ocorrência: Notificado por escrito,
 - Terceira ocorrência: Dispensado de suas atribuições neste Contrato.
- n) Somente será considerada hora suplementar aquela que, cumulativamente, satisfaça as seguintes exigências:
- Exceda a quantidade de horas diárias e semanais previstas para cada posto de trabalho;
 - Tenha sido legalmente autorizada na forma do item anterior;
 - Não tenha sido objeto de compensação de jornada legalmente admitida na forma do item seguinte;

2) Quanto ao regime de plantão

- a) O plantão judiciário é um serviço prestado pela CONTRATANTE para garantir que as causas urgentes possam ser apreciadas com rapidez e segurança;

O plantão é realizado em todos os dias da semana, inclusive nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

O plantão durante a semana, dias úteis, será entre 19:00 horas e 23:59 horas.

O plantão nos finais de semana, feriados e pontos facultativos (inclusive os feriados que forem nos dias de semana) será da seguinte forma:

Na forma remota (sobreaviso): das 06:00 horas às 13:00 horas. Em havendo necessidade de atendimento presencial nesses períodos, o técnico deve deslocar-se à sede da Contratante.

Na forma presencial: das 13:00 horas às 17:00 horas na sede da Contratante.

Na forma remota (sobreaviso): das 17:00 horas às 23:59 horas. Em havendo necessidade de atendimento presencial nesses períodos, o técnico deve deslocar-se à sede da Contratante.

- b) O colaborador deverá cumprir a jornada diária de trabalho a que estiver sujeito em razão da função que ocupa no contrato, independentemente da prestação de serviços de plantão;

- c) as atividades de plantão não poderão superar vinte e quatro horas por semana;

- d) todo plantão executado, o colaborador deverá registrar seu ponto de entrada e saída para obter o direito ao adicional de plantão;



e) quanto a escala de plantão:

- O plantão será na sede da Contratante;
- Deverá ser local, no período vespertino, com duração média de 05 (cinco) horas;
- O regime e escala de plantão, poderá ser revisado pela Contratante e devidamente informado ao Contratado, para que sejam feitas as devidas adequações nas escalas e na forma de regime de execução;

f) As horas trabalhadas poderão ser compensadas através do banco de horas, tendo folgas semanais, e/ou; pagamento consoante a lei n.13.467/2017.

g) Pagamento das horas extras, através do saldo existente em cada vigência contratual;

h) O plantão ocorrerá nos finais de semana, pontos facultativos definidos pelo Contratante, feriados;

3) O sistema de VoIP e ITSM

- a) Os sistemas de VoIP e de ITSM (gerenciamento de serviços de TI) a ser utilizado pela contratada, serão os disponibilizados pela contratante;
- b) Para tanto, a contratada deverá atender os requisitos de infraestrutura técnica e equipamentos e comunicação, descritos neste termo de referência, para efetuar a interligação com a sede da contratante.
- c) Ajustes na infraestrutura para conexão da Contratada com a Contratante, poderão ser realizados, desde que devidamente informados a contratada, e com prazo para alteração. Desde que seja devidamente necessária, viável e justificada.

4) Do treinamento da equipe

- a) A equipe de trabalho da CONTRATADA deverá ser submetida à uma programação contínua de desenvolvimento de competências, programa de reciclagem e capacitação da equipe alocada, contendo carga horária anual mínima, sem custo adicional para a CONTRATANTE e fora do horário normal de expediente, conforme as condições estabelecidas a seguir:



- b) Deverá ser previsto treinamentos contínuos, ministrados pela CONTRATADA, conforme o caso, sempre que identificado à necessidade pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;
- c) Todos os recursos, incluindo o local do treinamento deverão ser providenciados pela CONTRATADA.

5) Do uso de Horas Extras

- a) Quando da ocorrência de horas-extras durante a execução contratual, depois de esgotadas as possibilidades de compensação, o pagamento será efetuado por meio da apresentação de Nota Fiscal específica. Para o cálculo das despesas efetivamente realizadas com horas-extras, e seus reflexos, deverá ser utilizada a mesma Planilha de Custos que a licitante vencedora apresentou em sua proposta, inserindo o número de horas extras no campo específico;
- b) Somente serão pagas as horas extras previamente autorizadas pela Administração e efetivamente realizadas.
- c) Quando da eventualidade de ocorrência de horas de trabalho noturno que exijam o pagamento do adicional noturno, e seus reflexos, durante a execução contratual, o pagamento será efetuado por meio da apresentação de Nota Fiscal específica. Para o cálculo das despesas com adicional noturno, deverá ser utilizada a mesma Planilha de Custos que a licitante vencedora apresentou em sua proposta, inserindo o número de horas noturnas no campo específico;
- d) A realização de serviços em horas suplementares (extras) é medida excepcional, devendo ser previamente e expressamente autorizada formalmente pelo fiscal do contrato.
- e) A realização de serviços em horas suplementares requer a adoção dos seguintes procedimentos:
 - Apresentação de justificativa pelo Diretor do Departamento de Suporte e Informação, de forma expressa, indicando número de postos, horário e período;
 - Existência de disponibilidade orçamentária; e
- f) Autorização prévia do fiscal do contrato;
- g) Somente será considerada hora suplementar aquela que,



cumulativamente, satisfaça as seguintes exigências:

- Exceda a quantidade de horas diárias e semanais previstas para cada posto de trabalho;
 - Tenha sido legalmente autorizada na forma do item anterior; e
 - Não tenha sido objeto de compensação de jornada legalmente admitida na forma do item seguinte.
- h)** As horas realizadas em quantidade inferior ou superior às legalmente previstas para cada posto de trabalho deverão ser compensadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- i)** Se eventualmente ocorrer de não compensar as horas conforme item anterior, as mesmas deverão ser compensadas em até 06 (seis) meses, desde que exista acordo individual escrito conforme previsão da Reforma Trabalhista Lei nº 13.467/2017.
- j)** O valor pago para o adicional de hora-extra será com base na Convenção Coletiva de Trabalho ou acordo coletivo vigente a época.
- k)** As escalas de trabalho aos sábados e as suplementares, poderão ser utilizadas como horário para reposição de postos descobertos durante o horário normal, de acordo com a conveniência e oportunidade da CONTRATANTE;
- l)** Nos feriados nacionais, estaduais, municipais e próprios do Poder Judiciário, ou quando ocorrer suspensão do expediente forense pelo CONTRATANTE de forma a inviabilizar a prestação do serviço pela CONTRATADA, não haverá compensação/glosa das horas em favor do CONTRATANTE.
- m)** O Prestador de serviço que, por livre e deliberada autonomia, efetuar horas suplementares sem a devida anuência da contratante e da contratada, estará sujeito a penalidades;
- n)** As penalidades seguiram o seguinte:
- Primeira ocorrência: Advertido verbalmente pelo Representante contratual,
 - Segunda ocorrência: Notificado por escrito,
 - Terceira ocorrência: Dispensado de suas atribuições neste Contrato.
- o)** Nos feriados próprios do Judiciário ou quando ocorrer suspensão do expediente forense pelo CONTRATANTE, em que não ocorra



realização de serviços, as horas trabalhadas a menos NÃO serão computadas como crédito a favor da CONTRATANTE.

- p) Na ocorrência da redução do horário de funcionamento das unidades da Contratante, as horas trabalhadas a menor não serão compensadas.
- q) Os horários de funcionamento das unidades da Contratante poderão sofrer alterações a critério do Tribunal de Justiça.
- r) O Tribunal de Justiça poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos, sendo devidamente acordado com a Contratada;
- s) A CONTRATADA apresentará, semestralmente, dados informativos quanto à necessidade de adequações nos seguintes pontos: Catálogo de Serviço, IMR, Fluxos de Trabalho, Procedimentos. Caso não seja necessária nenhuma adequação, a evidência deve ser também apresentada e justificada.
- t) Os relatórios gerenciais de acompanhamento da execução do contrato e dos serviços serão apresentados entre as partes após a assinatura do contrato.
- u) Os serviços serão executados quando necessários as suas atividades institucionais, e em regra, de segunda a sexta-feira, excetuando-se aqueles com previsão específica da legislação e/ou Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho aplicável, conforme o serviço contratado.
- v) Os inícios e termos da jornada de trabalho serão, ainda, flexíveis, dependendo das necessidades da Administração.
- w) Para o deslocamento nas comarcas dos Polos e fora do Tribunal de Justiça, será por demanda autorizada pela Contratante. O ressarcimento será através da nota fiscal mensal, após comprovação da contratada de ter realizado o pagamento baseado no Item 15 item 15 do Termo de Referência – Reembolso deslocamento.

6) Requisitos quanto a Pesquisa de Satisfação dos Usuários

- a) A CONTRATANTE irá detalhar a metodologia para a realização das pesquisas de satisfação para a CONTRATADA.
- b) A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando preferencialmente o mesmo canal que este tenha se



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

utilizado para contato com a Central de Suporte Técnico (Service Desk). Sendo via telefone ou pelos canais de comunicação (TEAMS, WhatsApp, Portal Web e outros) registrando a ação no sistema de gerenciamento de solicitações da CONTRATANTE.

- c) Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas, tanto da CONTRATADA quanto da CONTRATANTE.
- d) A CONTRATADA será responsável pela veracidade das Informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a CONTRATANTE, a qualquer tempo, realizar pesquisa independente de satisfação diretamente como usuário.
- e) Como pesquisa base, será no mínimo a qualificação do atendimento e do atendente.



5.3. Da Reunião de Alinhamento

5.3.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, bem como o planejamento e definições de roteiro de suporte técnico, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

5.3.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Fiscal Demandante, Técnico e Fiscal Administrativo do Contrato, o Representante contratual da Contratada e demais intervenientes necessários.

5.3.3. A reunião deverá ocorrer no TJMT ou por vídeo conferência, após assinatura do contrato, em data e horário a ser agendada pelo fiscal Demandante do contrato.

5.3.4. A Contratada deverá apresentar um número de telefone que possibilite ligações para a central de suporte, e endereço de e-mail para fins de abertura, acompanhamento de chamados e resolução de dúvidas sobre a Solução;

5.3.5. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar de ata a ser lavrada pelo Fiscal Demandante do Contrato no TJMT, e assinada por todos os participantes.

5.3.6. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o seu Representante contratual, e os profissionais que atuarão no processo de transição da prestação de serviço.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.3.7. A Contratada cumprirá as instruções complementares do TJMT quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências do PJMT.

5.3.8. Até o dia de início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer as comprovações acerca dos requisitos de qualificação, escolaridade ou experiência dos profissionais que executarão o objeto exigido neste Termo de Referência.

5.3.8.1. No dia da reunião, deverá ser apresentada a documentação do supervisor, e pelo menos 20% (vinte por cento) dos técnicos de atendimento devem estar certificados.

5.3.8.2. Dentro de 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato, 50% (cinquenta por cento) dos técnicos de atendimento devem estar certificados;

5.3.8.3. Dentro de 180 (cento e oitenta) dias após a assinatura do contrato, 100% dos profissionais devem estar certificados.

5.3.9. Serão exigidos os seguintes documentos comprobatórios:

5.3.9.1. Para a comprovação de conclusão dos cursos e/ou certificações exigidos: cópia de certificados ou diplomas. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior poderá ser apresentado o diploma ou o certificado de conclusão. No caso de curso superior incompleto deverá ser apresentada declaração da instituição de ensino comprovando que o aluno está regularmente matriculado e que já tenha concluído, no mínimo, 30% da carga horária total do curso;

5.3.9.2. Especificamente para a comprovação de certificação dos profissionais, a contratada terá 60 (sessenta) dias, após o início da prestação dos serviços para apresentá-las, em função dos prazos necessários para a realização de provas e recebimento da documentação pelos profissionais;



- 5.3.9.3. Para a comprovação de experiência: apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo os períodos em que o profissional desempenhou o cargo exigido, ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço;
- 5.3.9.4. Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes;
- 5.3.9.5. Em situações excepcionais e a critério do CONTRATANTE e devidamente justificado, será concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.
- 5.3.9.6. Quando uma determinada certificação exigida for descontinuada, esta deverá ser substituída por outra equivalente. Caso não exista certificação equivalente será admitida a comprovação de conhecimentos por meio de certificados de treinamentos oficiais;

5.4. Transição contratual e cronograma de execução

- 5.4.1. A transição inicial do contrato é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade pelos serviços prestados por intermédio do fornecedor anterior, preparando-se para o início efetivo da operação;
- 5.4.2. Com o objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência do serviço que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades);



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.4.3. Buscando munir a equipe que prestará os serviços de informações críticas sobre o ambiente, e sobre a execução de modo geral, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica especializada que atuará na fase de transição.

5.4.4. Assim, os primeiros 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato serão considerados como período de transição contratual e neste período a CONTRATADA deverá:

5.4.4.1. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

5.4.4.2. Revisar e aprimorar os processos de atendimento e gestão da central, em conformidade com os requisitos exigidos;

5.4.4.3. Avaliar e propor melhorias nas rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução dos serviços.

5.5. As principais atividades do plano de transição do contrato estão subordinadas ao cronograma de transição inicial, com prazos máximos determinados em dias corridos, conforme tabela seguinte:

Item	Prazo	Descrição	Responsável
1	Data assinatura (Dia D)	Assinatura do contrato.	CONTRATADA e CONTRATANTE
2	D+5	Reunião inicial de alinhamento entre a equipe técnica do CONTRATANTE e a CONTRATADA objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos e esclarecer dúvidas acerca da execução dos serviços.	CONTRATADA e CONTRATANTE
3	D+5	Apresentação do Gerente de Projetos, profissional responsável pela condução do processo de transição dos serviços contratados.	CONTRATADA
4	D+5	Apresentação do plano de comunicação contendo todos os contatos para acionamento do Projeto de transição.	CONTRATADA



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5	D+5	Apresentação do projeto de transição, respeitando os marcos de entrega definidos nesta tabela, contemplando: • Escopo; • Matriz de Responsabilidades – Matriz RACI; • Cronograma de atividades com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma; • Análise de Riscos; • Plano de Contingência; • Plano de Comunicação e Divulgação; e • Critérios de aceitação.	CONTRATADA
6	D+20	Apresentação/Alocação da equipe de atendimento e postos de trabalho, representante contratual administrativo, responsável técnico e supervisores (N1 e N2) e a apresentação dos fiscais e gestores da Contratante.	CONTRATADA
7	D+20	Central de Telefônica em pleno funcionamento com suas devidas integrações de serviços	CONTRATADA
8	D+30	Central de serviços em plena operação com equipe de atendimento capacitada.	CONTRATADA
9	D+30	Serviço de Monitoramento NOC em plena operação com equipe de atendimento capacitada.	CONTRATADA



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- 5.4.6. Esta lista de atividades não é exaustiva, ficando a cargo da CONTRATADA detalhar todas as atividades em seu projeto de transição;
- 5.4.7. Caso haja necessidade de retificações após a validação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes em até 10 (dez) dias corridos, após a comunicação/notificação;
- 5.4.8. O ajuste dos prazos inicialmente estabelecido mediante um acordo mútuo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, desde que as justificativas apresentadas pela CONTRATADA sejam aceitas pelo CONTRATANTE, assegurando que qualquer extensão do prazo seja fundamentada e alinhada com os interesses e objetivos do projeto.
- 5.4.9. Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá manter equipe suficiente para executar as atividades prevista na contratação;
- 5.4.10. Caso não seja possível a execução concomitante com o contrato que será substituído, a CONTRATADA deverá assumir a operação dos serviços, de forma imediata;
- 5.4.11. A CONTRATADA poderá implantar soluções, mediante aprovação do CONTRATANTE e sem ônus adicionais, quando necessárias para melhoria na qualidade dos serviços, geração de indicadores mais aprimorados ou adequado atendimento dos requisitos exigidos no Termo de Referência;
- 5.4.12. Nesta situação, a CONTRATANTE deverá possuir total acesso para auditoria nas ferramentas oferecidas pela CONTRATADA;
- 5.4.13. Não serão aplicadas as glosas – penalidades, nos primeiros 90 (noventa) dias corridos do início da operação plena da Central de Serviços.



5.4.14. Expectativas pós transição inicial

5.4.14.1. Ao fim do período estabelecido para o plano de transição é esperado que as seguintes premissas estejam atendidas:

- o Equipes técnicas devidamente qualificada, atendendo a todos os requisitos exigidos;
- o Plano de comunicação elaborado, contendo todos os contatos para acionamento, seja de terceiros, ou de equipe própria;
- o Central de atendimento em plena operação;

5.5. Período de Adaptação

5.5.1. Os primeiros 90 (noventa) dias de execução do contrato serão considerados como um Período de Adaptação, concedido exclusivamente no primeiro ciclo de vigência contratual, em que o Contratante repassará à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados.

5.5.2. O Período de Adaptação será o período durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviço exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho mínimo requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados nos indicadores/níveis serviço e de qualidade exigidos.

5.5.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

5.5.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal.

5.6. Instrumento de Solicitação do Serviço

5.6.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação das modalidades de serviço:

- a. Telefone de contato com Unidade de Resposta Audível (URA);
- b. Sistema de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI do PJMT como ferramenta de chamados, acompanhamento e aferição do serviço prestado pela CONTRATADA. Caso o sistema esteja inoperante, as requisições podem ser feitas por correio eletrônico ou qualquer outro mecanismo disponível, desde que validado pelas partes;
- c. Chat do Sistema de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI do PJMT;
- d. Demais canais de atendimento via integração (WhatsApp e Microsoft Teams).

5.6.2. A execução de atividades de rotina independente de abertura de chamado e devem ser executadas continuamente, tendo como marco inicial a data de início da prestação do serviço.



5.7. Local de Execução do Serviço

5.7.1. Os locais de execução do objeto deste Termo de Referência serão:

5.7.1.1 Tribunal de Justiça: Centro Político Administrativo - Rua C, S/N - CEP 78049-926 - Cuiabá-MT.

5.7.1.2 Juizado Unificado de Cuiabá: Avenida Hélio Ponce de Arruda, s/n, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT, CEP: 78049-944.

5.7.1.3 Fórum de Cuiabá: Av. Des. Milton Figueiredo Ferreira Mendes, s/nº - Centro Político Administrativo - Cuiabá - MT - CEP 78049-075.

5.7.1.4 Fórum de Várzea Grande: Av. Chapéu do Sol - Guarita II - Várzea Grande - MT - CEP 78158-720.

5.7.1.5 Fórum de Cáceres: - Rua das Maravilhas, s/nº - Cavallhada, Cáceres - MT - 78200-000.

5.7.1.6 Fórum de Rondonópolis - Rua Rio Branco, nº 2.299 - Jd. Guanabara, Rondonópolis - MT - 78710-100.

5.7.1.7 Fórum de Sinop: - Av. Júlio Campos, 175 - Centro, Sinop - MT - 78550-242.

5.7.1.8 Fórum de Barra do Garças: - Rua Francisco Lira, nº 1.051 - Sena Marques, Barra do Garças - MT - 78600-000.

5.7.1.9 Departamento de Material e Patrimônio: - Avenida Fernando Correa da Costa, nº 6960 - Bairro São José - Cuiabá MT, CEP: 78080-535..

5.8. Indicadores de Instrumento de Medição de Resultados – IMR (IN SGES/MP nº 05/2017)

5.8.1 Os Indicadores do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) serão elencados para a prestação dos serviços e terão sua qualidade medida por meio de índice de medição de resultados exigido.

5.8.1.1 Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.8.1.2 As medições dos indicadores de nível de serviço serão aferidas pelo (s) fiscal (is) técnicos da Contratante.

5.8.1.3 O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a notificação ou penalidade à Contratada.

5.8.1.4 O TJMT poderá avaliar as justificativas fundamentadas apresentadas pela CONTRATADA para não notificação ou penalidades.

5.8.1.5 O tempo de atendimento será contabilizado a partir do registro da solicitação e finalizado após a sua resolução informada pelo técnico.

5.8.1.6 Os chamados abertos e não finalizados dentro do horário de expediente de atendimento, serão pausados e a contagem do tempo de atendimento deverá ser retomada a partir do início do horário de atendimento do primeiro dia útil subsequente, e para os usuários internos o atendimento deverá ser retomado a partir início do horário de atendimento do primeiro dia subsequente.

5.8.2 A tabela seguinte apresenta os Indicadores do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), as metas exigidas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados (cumulativamente) do pagamento mensal do serviço de atendimento em caso de não atingimento do índice estabelecido:

TABELA DE INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS				
	Indicador	Meta	Fórmula	Pontos de glosa
1	Índice de atendimento dentro do Tempo médio de Atendimento	$\geq 95\%$	(Quantidade de chamados atendidos no prazo / Total de chamados atendidos) x 100. - Conforme tabela ANS – níveis N1 e N2 e N3	600
3	Índice de atendimento em até duas vezes o IMR	$\geq 91\%$ e $\leq 95\%$	(Total de chamados resolvidos dentro de 2 vezes o IMR / Total de chamados recebidos) x 100	1000
4	Índice de atendimento em até três vezes o IMR	$\geq 100\%$	(Total de chamados resolvidos dentro de 3 vezes o IMR / Total de chamados recebidos) x 100	1400
5	Taxa de abandono telefônico	$\leq 5\%$	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após a espera de 30 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100	400



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

6	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos	$\geq 90\%$	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos / Total de chamadas telefônicas atendidas) x 100	500
7	Quantidade de callback realizados	$\geq 50\%$ do total de chamados fechados	Realizar callback de 50% do total dos chamados fechados durante o mês	200
9	Índice de reabertura	$\leq 5\%$	(Total de chamados atendidos pela central de suporte técnico reabertos / total de chamados resolvidos pela central de suporte técnico) x 100	250
10	Índice de devolução	$\leq 10\%$	(Quantidade de chamados devolvidos / Total de chamados escalonados) x 100	300
11	Índice de satisfação com o atendimento interno	$\geq 92\%$	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação por cliente interno) x 100	250
12	Índice de satisfação com o atendimento externo	$\geq 70\%$	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação por cliente externo) x 100	250
13	Interrupção dos serviços prestados sem autorização do TJMT	0%	Interrupções na central de atendimento de primeiro nível - Os serviços fornecidos pela central não devem ser interrompidos sem uma justificativa adequada. Quantidade de minutos de disponibilidade dos serviços / quantidade de minutos do mês	1000



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

15	Percentual mínimo de chamados atendidos dentro dos padrões de qualidade estipulados pela contratante	80%	(Total de tickets avaliados dentro dos critérios estabelecidos para a qualidade do atendimento) / (Total de chamados avaliados) x 100%	200
17	Quantidade de pesquisas de insatisfação avaliadas	50%	Avaliar 50% do total de pesquisas de satisfação respondidas como insatisfeitas.	100
18	Percentual de revisão de bases de conhecimento vencidas ou não	90%	(Total de bases de conhecimento vencidas) / (Total de bases de conhecimento revisada/atualizada) x 100%	100
19	Quantidade de eventos tratados	90%	(Total de ocorrências registradas pelo NOC / quantidade de ocorrências resolvidas pelo NOC) * 100	100
20	Quantidade de atendimentos iniciados e concluídos que devem ser resolvidos pelo chatbot	80%	(Total de ocorrências registradas / quantidade de ocorrências resolvidas) * 100	200
21	Manter os computadores atualizado com a última atualização de SO e de segurança do SO, considerada funcional pela CONTRATANTE.	85%	(Quantidade de computadores atualizados / Total de computadores pendentes de atualização) * 100	200

5.8.3 Os indicadores devem ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação do serviço e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato. A



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

5.8.4 A planilha de indicadores deverá ser preenchida pelo representante contratual da contratada e apresentada ao fiscal do contrato até o quinto dia útil de cada mês;

5.8.5 Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos serviços em que forem encerradas;

5.8.6 A meta exigida representa o parâmetro de valor - limite máximo ($\leq$) ou limite mínimo ($\geq$) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

5.8.7 A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores;

5.8.8 Para fins de composição da Tabela de Instrumento de Medição de Resultados – TIMR, serão considerados os indicadores de medição de resultados detalhados nas tabelas anteriores.

5.8.9 O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme os valores de “redutores aplicáveis” (glosa antecipada) indicados nas TABELA DE INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, conforme item 5.8.2.

5.8.10 O limite máximo para redução do valor mensal será de 15%, através de glosa parcial. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 15% para o pagamento do mês em questão, não obstante a aplicação de penalidades previstas ou até mesmo a rescisão contratual.

5.8.11 O controle das ocorrências

5.8.11.1 Em complemento aos indicadores de níveis mínimos de serviços exigidos, foi elaborada uma lista para controle de ocorrências da execução contratual, tabela, com a previsão de situações que ensejarão aplicação de glosas nos pagamentos a serem efetuados.

5.8.11.2 A contratada será responsável por mapear os indicadores que não atingiram as metas estabelecidas em contrato. Até o terceiro dia útil de cada mês, deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com os Fiscais Técnicos do contrato, na qual serão apresentados os índices e as justificativas preliminares para o não cumprimento dos indicadores.

5.8.11.3 O relatório mensal completo dos indicadores deverá ser entregue até o quinto dia útil de cada mês. Este relatório deve incluir todas as métricas relacionadas à prestação de serviço, bem como justificativas documentadas de forma definitiva, ações corretivas, responsáveis e prazos de início e conclusão das atividades necessárias para resolver os indicadores que não atingiram as metas estipuladas.

5.8.11.4 Assim, a equipe de fiscalização do contrato, durante suas atividades de acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados, deverá utilizar esta lista como ferramenta complementar para identificar e realizar seus apontamentos, buscando



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

motivar a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o cumprimento dos requisitos do contrato.

Item	Descrição	Referência	Pontos de glosa
1	Deixar de vincular registro de atendimento à sua respectiva solução ou documentação técnica relacionada na Base de Conhecimento.	Por ocorrência	200
2	Deixar de apresentar relatórios mensais de execução dos serviços até o 5º (quinto) dia útil, do mês subsequente ao de prestação dos serviços.	Por ocorrência	200
3	Finalizar requisição de serviço, incidente, mudança, ou outro tipo de registro de atendimento sem que o mesmo tenha sido solucionado.	Por ocorrência	250
4	Deixar de registrar atividade no sistema de Gestão de Chamados, tais como: incidente, problema, mudança, tarefa, atividade rotineira, manutenção preventiva e instalação de nova solução, etc.	Por ocorrência	250
5	Realizar atendimento sem o devido registro de solicitação no sistema de Gestão de demandas.	Por ocorrência	100
6	Deixar de executar a atividade em conformidade com norma, processo ou política institucionalizados.	Por ocorrência	100
7	Deixar de apresentar documento comprobatório de qualificação exigida para a prestação de serviços.	Por ocorrência	100
8	Deixar de prestar serviço, de forma ininterrupta, com qualificação exigida.	Por ocorrência	300
9	Deixar de substituir profissional, em até 15 (quinze) dias após a notificação do TJMT, em casos considerados emergenciais, tais como: conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda aos requisitos contratuais; dentre outros.	Por ocorrência	200
10	Não portar crachá de identificação ou não seguir regra ou procedimento de segurança.	Por ocorrência	100



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

11	Utilizar os recursos computacionais do TJMT para fins ilegais, particulares ou correlatos.	Por ocorrência	100
12	Deixar de zelar pela máquina, equipamento e instalações do TJMT.	Por ocorrência	150
13	Falta de ferramental necessário para execução de suas atividades.	Por ocorrência	150
14	Permitir a presença de profissional mal apresentado (vestimenta inadequada), após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	200
15	Suspender ou interromper serviço, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	Por ocorrência	300
16	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicador de nível de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência	400
17	Causar qualquer indisponibilidade em algum serviço do TJMT por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	500
18	Causar qualquer dano ao equipamento ou a infraestrutura do TJMT por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, além da reparação dos danos causados.	Por ocorrência	300
19	Deixar de atender solicitação de suporte técnico de severidade alta no prazo.	Por ocorrência	300
20	Deixar de atender solicitação de suporte técnico de severidade média no prazo.	Por ocorrência	200
21	Deixar de atender solicitação de suporte técnico de severidade baixa no prazo.	Por ocorrência	100
22	Deixar de cumprir a entrega do plano de encerramento no prazo definido, sem justificativa.	Por ocorrência	2000



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

23	Deixar de iniciar o plano de encerramento no prazo definido, sem justificativa.	Por ocorrência	2000
24	Deixar de executar treinamentos demandados a equipe de conhecimento.	Por ocorrência	300
25	Não cumprimento de prazos definidos no plano de implantação.	Por ocorrência	5000

5.8.12. Penalidades:

5.8.12.1. A CONTRATADA sofrerá glosa de 0,001% (zero vírgula, zero, zero um por cento), sobre o valor da fatura mensal a cada 1 (um) ponto.

5.8.12.2. O monitoramento das ocorrências será mensal.

5.8.12.3. Caso a ocorrência apontada pelo fiscal se enquadre em mais de um item, a pontuação poderá ser cumulativa.

5.9 Relatório Gerencial

5.9.1. Fornecer ao PJMT no início da prestação do serviço, relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;

5.9.2. Fornecer ao PJMT mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência.

5.10. Do encerramento do contrato

5.10.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material, configurações ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE, 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

5.10.2. Para isto, um Plano de Encerramento, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue ao CONTRATANTE pela CONTRATADA, 90 (noventa) dias antes da finalização do CONTRATO, para que sejam validados juntamente com a Contratante.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.10.3 No Plano de Encerramento deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

5.10.4 Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a elaboração e a execução do Plano de Encerramento, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE. O não cumprimento, poderá incidir em penalidade.

5.10.5 A CONTRATADA se sujeitará às sanções administrativas cabíveis, caso não coopere ou retenha qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar o andamento da transição dos serviços para um novo prestador.

5.10.6 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o TJMT e a nova CONTRATADA.

5.10.7 O material a ser disponibilizado pela CONTRADA deverá incluir a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Scripts de Atendimento, manuais e Relatórios dos Serviços Prestados, configurações, fluxos, etc., no formato que possibilite a importação dessas informações e configurações para as ferramentas de uma nova contratada, visando o menor impacto para a CONTRATANTE.

5.11 Sanções administrativas



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.11.1 A Contratada terá o prazo máximo de 03 (três) dias úteis, após regular notificação por escrito pela Coordenadoria Administrativa/Departamento Administrativo, para assinar o Contrato.

5.11.2 Caso não o faça neste prazo, poderá ser aplicada a multa de 0,3% por dia, incidente sobre o valor total da contratação, até o limite de 30% (trinta por cento), mediante processo administrativo, garantida a ampla defesa.

5.11.3 Na hipótese da ocorrência de quaisquer infrações contratuais ou legais, especialmente de inadimplemento de obrigação pela Contratada, esta estará sujeita às sanções previstas nos artigos 155 e 156, ambos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como na Instrução Normativa nº 3/2024-C.ADM, no que couber:

Art. 155. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I - Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

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

Art. 156. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

I - Advertência;

II - Multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 1º 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.

§ 2º A sanção prevista no inciso I do caput deste artigo será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

§ 3º A sanção prevista no inciso II do caput deste artigo, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 desta Lei.

§ 4º A sanção prevista no inciso III do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

§ 5º A sanção prevista no inciso IV do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 desta Lei, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, 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.

§ 6º A sanção estabelecida no inciso IV do caput deste artigo será precedida de análise jurídica e observará as seguintes regras:

I - Quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de ministro de Estado, de secretário estadual ou de secretário municipal e, quando aplicada por autarquia ou fundação, será de competência exclusiva da autoridade máxima da entidade;

II - Quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente às autoridades referidas no inciso I deste parágrafo, na forma de regulamento.

§ 7º As sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do caput deste artigo.

§ 8º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.



§ 9º A aplicação das sanções previstas no caput deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

5.11.4. A Aplicação das Sanções, a instauração do processo de responsabilização, os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública, A Personalidade Jurídica da contratada, o prazo das sanções aplicadas pelos órgãos e entes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, o atraso injustificado na execução do contrato e a admissão à reabilitação do licitante ou contrato, são itens que serão tratados nos artigos 157 a 163 da Lei 14.133.

5.11.5. Independente de outras sanções legais e das cabíveis penais, pela inexecução total ou parcial da contratação, a administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à empresa contratada, segundo a extensão da falta cometida no limite de 20% a 30%, as seguintes sanções:

- a) Advertência, por escrito, nas hipóteses de execução irregular da contratação, fora dos padrões técnicos que não resulte em prejuízo para o serviço deste Tribunal de Justiça;
- b) Aplicação de multa administrativa, além daquelas previstas no item 5.6.3 (Indicadores do IMR), sendo:
 - b.1) 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo PJMT. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;
 - b.2) 1% ao dia sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de atraso na entrega do Projeto de Adequação da Base de Conhecimento, limitado a incidência de 15 (quinze) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução parcial do contrato;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- b.3) 1% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;
- b.4) 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
- b.5) 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
- b.6) Não iniciar o atendimento do chamado técnico de serviço (conforme os tempos do catálogo de serviço) dentro do respectivo prazo de início de atendimento estipulado no Acordo de Níveis de Serviço: Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência
- b.7) Não apresentar, até o quinto dia útil do mês, o relatório gerencial de atividades executadas. Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.8) Deixar de prestar, suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou casos previstos neste Termo de Referência. Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.9) Permitir a presença de funcionário sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço. Glosa de 0,010% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.10) Não seguir as prioridades de atendimento definidas pela CONTRATANTE. Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.11) Atraso no início do funcionamento da Central Help Desk para prestação dos serviços contratados conforme prazo definido no anexo xx: 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor global atualizado do Contrato, por dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos;
- b.12) Atraso na apresentação/reposição/complementação da garantia de execução contratual, quando essa exigência estiver contida nas Condições Específicas da Contratação deste Instrumento, nos moldes das cláusulas do item 4.13 deste Contrato: 1% (um por cento) sobre o valor total da garantia prestada, por dia útil de atraso, até o limite de 10 (dez) dias úteis.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

c) Na ordem de 20% (vinte por cento) sobre o valor total, nas hipóteses de inexecução total ou violação do sigilo.

d) Na ordem de 0,5% do valor total, ao dia de suspensão ou interrupção, total ou parcial, salvo motivo de força maior, caso fortuito ou autorização do fiscal, dos serviços de instalação / configuração / suporte técnico, limitado ao total de 10%, moratória.

e) Na ordem de 0,5% sobre o valor da Nota Fiscal do mês em questão, ao dia pelo não cumprimento do conteúdo disposto no item da Forma de Pagamento deste Termo de Referência, limitado ao total de 20%.

5.11.6. A critério da Administração, a empresa licitante poderá ficar impedida de licitar e contratar com o TJMT pelo prazo máximo de até 03 (três) anos, com fundamento no Art. 156, parágrafo 4º, da Lei 14.133/2011, se convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não iniciar os serviços, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, sem prejuízo das multas previstas no contrato;

5.11.7. A aplicação da sanção de impedimento de licitar e declaração de inidoneidade implica a inativação do cadastro da empresa com o órgão, impossibilitando a Contratada de relacionar-se comercialmente com o Poder Judiciário de Mato Grosso e no âmbito dos demais órgãos/entidades que, eventualmente, aderirem ao SICAF, na forma prevista na IN nº. 03/2018;

5.11.8. Considera-se inexecução parcial do Contrato, para fins de aplicação de penalidade, a não comprovação de manutenção das condições de habilitação e regularidade fiscal e trabalhista exigidas no certame;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.11.9. No caso de descumprimento das demais condições previstas neste documento, no edital ou Contrato onde não haja previsão de sanções específicas, verificando-se qualquer tipo de dano ou prejuízo ao erário, poderá ser aplicada a multa de 1% por dia, incidente sobre o valor mensal da contratação de 0,5% até o limite de 30% (trinta por cento), ou ser caracterizado descumprimento parcial da contratação, mediante processo administrativo, garantida a ampla defesa.

5.11.10. As sanções serão publicadas no DJE, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e, obrigatoriamente, registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar e contratar com o PJMT, alcançando os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, e descredenciamento, por igual período, no SICAF, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência.

5.11.11. Quando do início da prestação dos serviços, expirados os prazos propostos para a entrega dos serviços contratados, sem que a contratada o faça, iniciar-se-á a aplicação da penalidade de multa de mora, correspondente a 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado ou cuja justificativa não tenha sido acatada pela Administração deste Egrégio Tribunal de Justiça, incidente sobre o valor total do contrato.

5.11.12. A multa prevista no item anterior será aplicada até o limite de 20 (vinte) dias. Após o 20º (vigésimo) dia, os serviços poderão, a critério da Administração, não mais ser aceitos, configurando a inexecução total da contratação, com as consequências prescritas em lei, no ato convocatório e no instrumento contratual.

5.11.13 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.11.14. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo.

5.11.15. Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa que porventura lhe for imposta, dentro de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da notificação do responsável pela Coordenadoria Administrativa / Departamento Administrativo, após acionar a garantia contratual, o valor devido será objeto de inscrição na Dívida Ativa Estadual para posterior execução judicial e/ou será passível de protesto.

5.11.16. Em caso de inexecução de prestação de serviço, este TJMT garante o direito de compensação dos créditos até então auferidos pela Contratada.

5.11.17. Do ato que aplicar a penalidade, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência da intimação, podendo a Administração reconsiderar sua decisão, dentro do mesmo prazo.

5.12. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

5.12.1. Não se aplica.

5.13. Qualidade e Recebimento do (s) produto(s) e Serviço(s)

5.13.1. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

5.13.1.1. O Fiscal Técnico do Contrato realizará o recebimento mensal dos serviços meio da emissão da Tabela de Instrumento de Medição de Resultados - TIMR após a apresentação do Relatório Gerencial de Serviços pela CONTRATADA, relativo as requisições fechadas no mês anterior. A TIMR será ser entregue até o quinto (5º) dia útil do mês subsequente;



- 5.13.1.2 O Fiscal do Contrato realizará o aceite da prestação de serviço após análise da nota fiscal emitida para o pagamento dos serviços prestados, e de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento;
- 5.13.1.3 A apuração dos indicadores será feita a partir das informações constantes do Relatório Gerencial de Serviços e dos controles efetuados pelo Fiscal Técnico.
- 5.13.1.4 As medições serão realizadas a cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá o serviço realizado entre a data de assinatura do Contrato e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência da prestação, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia desse mês e a data de encerramento do Contrato;
- 5.13.1.5 O Fiscal Técnico do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros, impropriedades ou falta de documentação exigida contratualmente, impeditivos de recebimento do serviço prestado. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo Fiscal Técnico do Contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas;
- 5.13.1.6 O serviço será medido com base em indicadores de Medição de Resultados, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA, conforme disposto no subitem 5.6;
- 5.13.1.7 O Representante contratual deverá apresentar ao Fiscal Técnico do Contrato, junto com o relatório gerencial e a tabela TIMR, as justificativas, para os casos de desempenho inferior ao estabelecidos nos indicadores de nível de serviço exigidos;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.13.1.8. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pelo PJMT, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA;

5.13.1.9. Com o recebimento definitivo, a empresa será comunicada para emitir a Nota Fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no IMR.

5.13.1.10. Quando houver glosa parcial dos serviços, a Contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado, evitando assim efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

5.14. Forma de avaliação da qualidade dos bens e/ou serviços entregues

5.14.1. Objetivando a contínua melhoria do processo de gestão, ao longo da vigência contratual, o TJMT, através do Fiscal Técnico, realizará, em tempo não superior a 6 (seis) meses, a Avaliação de Desempenho da Contratada, o que permitirá a adoção de eventuais ajustes no modelo de atendimento, conforme critérios abaixo, podendo ser criados outros que se fizerem necessários no decorrer da vigência contratual.

5.14.2. Comunicação: Avaliação qualitativa da comunicação da Contratada, como clareza na informação, formas de solicitações e questionamentos ao TJMT, educação e nível de formalidade no atendimento e tempo de resposta às solicitações.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.14.3. Confiabilidade: Prestação correta (isenta de falhas e erros) do serviço/atendimento, comprovando a eficácia das medidas preventivas e/ou corretivas adotadas.

5.14.4. Organização: Demonstração de planejamento, integração e controle das atividades, cumprindo os prazos acordados, disponibilidade de pessoal com domínio dos serviços e conhecimento das atividades.

5.15. Critérios de aceitação

5.15.1. Será efetuado pelos fiscais demandantes, técnicos e administrativos.

5.16. Procedimentos de teste e inspeção

5.16.1. Não se aplica ao objeto da contratação.

5.17. Forma de pagamento em função dos Resultados

5.17.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e o prazo da vigência contratual, foi elaborada a Tabela abaixo para apresentar o cronograma financeiro de desembolso.

Tabela – Desembolso Financeiro

Item	Descrição	Forma de Pagamento
1	Pagamento relativo à prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º.	Em 36 (trinta e seis) parcelas mensais e após emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Instrumento de Medição de Resultados - TIMR; validação do serviço pelo Fiscal Técnico do contrato e emissão do recebimento definitivo, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.17.2. Em atendimento a Resolução n. 195/2014 do CNJ, a qual disciplina sobre a distribuição de recursos para o 1º e 2º Grau de jurisdição, a Contratada deverá emitir duas Notas Fiscais distintas por grau de jurisdição, de acordo com o respectivo empenho.

5.17.3. O pagamento dos itens 1,2,4,5,6,7,8,9,10,11,12 e 13 será efetuado mensalmente, de acordo com o valor fixado. Especificamente, o item 3 será pago em parcela única após a conclusão da implantação do serviço. Os itens 14,15 e 16 serão pagos mensalmente, conforme o uso registrado no mês, uma vez que se tratam de serviços sob demanda. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao desempenho nos indicadores estabelecidos, sendo ajustado conforme os resultados alcançados e reduzido cumulativamente caso as metas exigidas não sejam atingidas.

5.17.4. Quando houver glosa parcial dos serviços, a Contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado, evitando assim efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

5.17.5. O preço constante neste Termo de Referência compreende todas as despesas concernentes ao objeto deste documento, bem como todos os impostos, tais como: taxas e impostos durante o período de funcionamento, além de encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguro e outras despesas de qualquer natureza que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto desta contratação, já deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

5.17.6. O Contratante realizará o pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo dos serviços, acompanhado dos documentos comprobatórios da manutenção das condições de habilitação e das certidões, conforme exigências do fisco.

5.17.7. A data de vencimento da fatura nunca poderá ser inferior a 30 dias da data de seu efetivo encaminhamento ao Tribunal de Justiça.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.17.8. A Contratada por meio de formato eletrônico no sistema Protocolo Administrativo Virtual (PAV), disponibilizado no site oficial do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, no endereço www.tjmt.jus.br, terá até o dia 10 do mês subsequente ao fato gerador para protocolizar as notas fiscais e a respectiva documentação contratual, em atendimento a Instrução Normativa n. 10/2021-C.ADM, passível de penalidade em caso de descumprimento, conforme disposto neste Termo de Referência.

5.17.9. Apresentação de nota fiscal acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

5.17.10. Apresentação dos seguintes documentos referentes ao mês de referência:

a. Tabela Mensal de Empregados: apresentar relação onde conste todos os empregados que atuaram na execução do contrato, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, nos casos em que o período de substituição ultrapassar 15 dias no mês. Nessa tabela deverão constar os seguintes dados:

- a. Período/Mês de referência;
- b. Nome;
- c. Matrícula;
- d. Cargo;
- e. Situação atual: admitido em <01/01/1900>; desligado em <01/01/1900>; Férias de <01/01/1900> a <01/01/1900>; Licença com início em <01/01/1900>; Afastamento com início em <01/01/1900>;

b. Quadro Resumo: apresentar o quantitativo de funcionários admitidos em gozo de férias, afastado por doença, licença-



maternidade, licença paternidade, desligados no período relativo à execução do serviço ou que tiveram outras ocorrências no período;

c. Admissão de Pessoal - Quando ocorrer admissão de pessoal a ser alocado na execução do contrato e que prestará o serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

- a. Apresentar cópia do exame médico admissional que atesta a aptidão do funcionário para o exercício da função indicada na CTPS;
- b. Apresentar cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c. Apresentar os comprovantes de qualificação de cada funcionário, exigidos no contrato e/ou termo de referência;

d. Demissão de Pessoal - Quando ocorrer demissão de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

- a. Apresentar cópia da CTPS com a anotação da rescisão do contrato de trabalho;
- b. Apresentar o exame demissional para todos os casos de afastamento;
- c. Apresentar o Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho;
- d. Apresentar o Termo de Homologação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário, representante legal da empresa e pelo representante do sindicato, quando o funcionário tiver mais de um ano na contratada;
- e. Apresentar o Termo de Quitação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário e representante legal da empresa, quando o funcionário tiver menos de um ano na contratada;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- f. Apresentar a notificação de Aviso Prévio, quando for o caso;
 - g. Apresentar o pedido de desligamento por iniciativa do funcionário, quando for o caso;
 - h. Apresentar Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), no caso de rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador, quando for o caso;
 - i. Apresentar cópia das correspondências (Aviso de Recebimento) enviadas ao funcionário, notificando do comparecimento à rescisão com nova data marcada, caso o funcionário não tenha comparecido à rescisão;
 - j. Apresentar o comprovante de pagamento das verbas rescisórias;
 - k. Apresentar o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento FGTS Rescisório, quando for o caso.
- e. Documentação das Férias** - Quando ocorrer gozo de férias de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:
- a. Apresentar Aviso de Férias, datado e assinado pelo funcionário;
 - b. Apresentar comprovante do pagamento das férias;
 - c. Apresentar comprovante de pagamento do abono pecuniário, quando for o caso.
- f. Pagamento Mensal de Salário** – Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário apresentar:
- a. O Demonstrativo de Pagamento / Contracheque;
 - b. O comprovante de depósito em conta corrente ou de transferência ou relação bancária, emitida pelo banco com status “pago / processado”, do pagamento do salário. Ou pagamento em espécie através de recibo firmado pelo



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

empregado da contratada, contendo todos os dados do subordinado, local e mês de competência.

g. Pagamento de 13º salário – 1ª e 2ª parcela - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

- a. Apresentar a documentação, conforme alínea “f”.
- b. Folha de Pagamento Mensal - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE

h. Relação de Vale Transporte ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

- a. Período: de 99/99/999 a 99/99/999
- b. Nome;
- c. Valor do Trecho (R\$);
- d. Valor Diário (R\$);
- e. Nº dias;
- f. Total;
- g. Assinatura do funcionário.

i. Relação de Vale Alimentação/Refeição ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

- a. Período de Utilização;
- b. Nome;
- c. Valor Diário (R\$)



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

d. N° dias;

e. Total;

f. Assinatura.

j. Guia de Previdência Social – GPS e seu respectivo comprovante de pagamento.

k. Guia de Recolhimento do FGTS – GRF e o respectivo comprovante de pagamento.

l. Relatórios GFIP listados abaixo, para o Tomador / Obra: PJMT.

a. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP/ Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

b. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Modalidade: “BRANCO” – Declaração ao FGTS e à Previdência;

c. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Tomador de Serviços/Obra / Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

d. Relação de Tomador / Obra – RET;

e. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à

f. Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos FPAS – Empresa;

g. Comprovante de Declaração a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS – Tomador;

h. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Empresa FGTS;

i. Protocolo de Envio de Arquivos / Conectividade Social.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.17.11. Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a Nota Fiscal, o Fiscal verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento por parte da Contratada, o notificará para que corrija a pendência ou preste o devido esclarecimento, no prazo de 48hs;

5.17.12. A partir da notificação, o prazo para pagamento será suspenso até que a Contratada diligencie para solução da pendência.

5.17.13. Caso a Contratada não faça as correções apontadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, incidirá nas sanções previstas legalmente, conforme item 5.11 – Sanções Administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.

5.17.14. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo TJMT não servirá de motivo para que a licitante vencedora suspenda a entrega dos bens/execução de serviços.

5.17.15. Feito isso, o Fiscal Administrativo, que após análise, conforme o item 2.2 do III Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, anexo a Resolução 468/2022 – CNJ, também a atestará - desde que em conformidade toda a documentação que lhe foi enviada - encaminhando-a ao departamento responsável pelo pagamento juntamente com as certidões exigidas e termo de recebimento definitivo;

5.17.16. Os documentos comprobatórios listados no subitem 5.8.10 serão exigidos apenas com relação aos profissionais que prestarem serviços nas dependências do PJMT por período igual ou superior a 15 dias no mês em questão;

5.17.17. Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.

5.17.18. A nota fiscal apresentada com erro será devolvida à Contratada para retificação e reapresentação, acrescentando-se no prazo aqui fixado os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

5.17.19. Havendo penalidade de multa, glosas ou indenizações, o valor poderá ser deduzido do crédito que a Contratada porventura fizer jus, antes de acionar a garantia contratual;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.17.20 A nota fiscal deve conter as seguintes especificações:

* A data de emissão da nota fiscal;

- O valor unitário e total, de acordo com a proposta apresentada;
- O número da conta bancária da empresa, nome do banco e respectiva agência, para recebimento dos créditos.

5.17.21. O CNPJ constante da fatura deverá ser o mesmo indicado na proposta de preços e na nota de empenho.

5.17.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

5.17.23. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de Declaração, conforme IN/SRF nº 1.234/2012.

5.17.24. A Contratada, ao emitir seu documento fiscal, deverá apor corretamente os dados deste TJMT.

5.17.25. A Razão Social do PJMT na nota fiscal e/ou fatura deverá ser: FUNDO DE APOIO AO JUDICIÁRIO – FUNAJURIS. A contratada emitirá faturamento por meio do CNPJ nº 01.872.837/0001-93, de acordo com o que estiver fixado na ordem de serviço/nota de empenho.

5.17.26. Os valores dos tributos incidentes sobre o fornecimento ora contratado deverão ser destacados na respectiva nota fiscal e/ou fatura, sempre que a legislação tributária o permitir, sendo certo que, no preço ajustado, já estarão inclusos os valores dos referidos tributos.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.17.27. O TJMT só autorizará a realização dos pagamentos se houver, por parte dos fiscais requisitante e técnico, os necessários ATESTOS comprovando que o produto/serviço entregue atende às especificações técnicas e exigências descritas neste Termo de Referência e, por parte do fiscal administrativo, o necessário ATESTO comprovando a conformidade do processo de recebimento realizado pelos fiscais requisitante e técnico conforme as determinações previstas no Termo de Referência e na legislação de regência.

5.17.28. Para efeito de pagamento, o TJMT procederá às retenções tributárias e previdenciárias previstas na legislação em vigor, aplicáveis ao objeto desta licitação.

5.17.29. As empresas, inscritas no Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte (SIMPLES), deverão anexar à sua nota fiscal, uma via original, em papel timbrado, uma Declaração identificando a condição jurídica e fiscal de sua empresa, em cumprimento à nossa Norma Interna de Tratamento dos Documentos Geradores de Despesas, caso contrário, serão aplicadas as disposições legais vigentes (IN SRF/MF 1.234/2012, de 11/01/2012).

5.17.30. Antes de qualquer pagamento será realizada a consulta e o exame dos documentos, a fim de se comprovar a regularidade do cadastramento no SICAF e a validade das condições de habilitação da CONTRATADA;

- A CONTRATADA fica ciente da condição de que o PJMT, em atendimento às disposições do art. 34, da Lei 10.833 de 29/12/2003 e Instrução Normativa SRF nº 2145/2023 de 26/06/2023 e Portaria Sefaz 152/GSF/SEFAZ/2023, poderá haver retenção na fonte, nos pagamentos efetuados, dos seguintes impostos e contribuições:
 - Imposto de Renda Pessoa Jurídica – IRPJ;
 - Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL;
 - Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS; e
 - Programa de Integração Social - PIS/PASEP.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- A retenção será efetuada aplicando-se a alíquota prevista na IN 2.145, de 26/06/2023.

5.17.31. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não o caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a que deu causa.

5.17.312. Ocorrendo atraso no pagamento, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

5.17.33. Em conformidade com as Resoluções nº 169/2013, nº 183/2013 e nº 248/2018, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação:

- a. Os encargos sociais trabalhistas indicados no edital de licitação e no contrato, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais alocados na execução do contrato;
- b. O valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito vinculada;
- c. Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa;
- d. Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS, e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista nas Resoluções CNJ nº 169/2013, 183/2013 e 248/2018.



5.18. Da vigência do contrato

5.18.1. A vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por igual, maior ou menor período de vigência, nos termos do Artigo 107 da referida Lei 14.133/2021.

5.18.2. A data de início do contrato ocorrerá quando da assinatura de ambas as partes, a qual será objeto de Certidão aposta pela Coordenadoria Administrativa – Departamento Administrativo nos autos.

5.18.3. A escolha do prazo de vigência baseia-se:

5.18.3.1. Tal prorrogação / renovação se justifica pela indispensabilidade da prestação desses serviços, que garantem o pleno funcionamento dos serviços de atendimentos de suporte técnico dos usuários internos e externos do PJMT.

5.18.3.2. A natureza dos serviços de suporte técnico e gestão de TI envolve um processo de adaptação inicial e um período de estabilização. Um contrato de curto prazo pode comprometer a qualidade e a consistência dos serviços, enquanto um período de 3 (três) anos permite um planejamento estratégico adequado e a implementação gradual de melhorias.

5.18.3.3. O período de 3 (três) anos viabilizará os custos de equipamentos e infraestrutura que a contratada terá com os serviços de Service Desk e Monitoração do Ambiente.

5.18.3.4. Contratos mais longos frequentemente resultam em condições financeiras mais vantajosas para ambas as partes. Com um período mínimo de 3 (três) anos, podemos negociar melhor os preços e obter descontos que seriam inviáveis em contratos de curta duração.

5.18.3.5. Este prazo de vigência possibilita ao órgão avaliar toda a solução contratada com base no avanço tecnológico dos itens adquiridos, mantendo-se todo o suporte necessário para os atendimentos aos usuários.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.18.3.6. Por fim, a possibilidade de prorrogação contratual da presente demanda se baseia na premissa de que decisões estratégicas hão de ser tomadas com dados factíveis e de rápido levantamento.

5.18.3.7. No custo administrativo de um processo licitatório, já que quanto maior o número de procedimentos, maior o gasto da administração, considerando contratações de serviços continuados, como o que aqui se trata.

5.18.3.8. O prazo dilatado permitirá obtenção de ganho de escala e consequentemente melhores preços para a Administração;

5.18.3.9. Maior atratividade do certame pelo mercado, por meio de uma maior diluição dos custos do contrato, favorecendo a Administração em termos de economicidade e ampliação da competitividade.

5.18.3.10. Seguindo esta lógica, a jurisprudência do Tribunal de Contas da União sustenta a possibilidade da fixação do prazo de vigência estendido com a finalidade de obter preços e condições mais vantajosos para a Administração, (Acórdão 3.320/2013-Segunda Câmara):

“O prazo de vigência de contratos de serviços contínuos deve ser estabelecido considerando-se as circunstâncias de forma objetiva, fazendo-se registrar no processo próprio o modo como interferem na decisão e quais suas consequências. Tal registro é especialmente importante quando se fizer necessário prazo inicial superior aos doze meses entendidos como regra pelo TCU. Há necessidade de se demonstrar o benefício decorrente do prazo estabelecido (Acórdão 3320/2013-Segunda Câmara).” Um prazo contratual exíguo implicaria na constante dedicação de recursos humanos especificamente para processos de Planejamento da Contratação, considerando que os trabalhos de renovação/prorrogação são deflagrados com pelo menos 180 dias de antecedência (em atendimento à recomendação do Tribunal de Contas da União esposada no Acórdão nº 728/2008 – 1ª Câmara);



5.19. Da conta – Depósito vinculada – Bloqueada para retenções de encargos trabalhistas, previdenciários e outros:

5.19.1. As partes envolvidas na contratação deverão guardar observância aos termos das Resoluções nº 169, de 31 de janeiro de 2013, nº 248, de 24 de maio de 2018 e nº 301, de 29 de novembro de 2019 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e suas alterações posteriores, através das disposições a seguir.

5.19.2. A assinatura do Contrato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será sucedida dos seguintes atos:

5.19.2.1. Solicitação pelo CONTRATANTE ao Banco, mediante ofício, de abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, no nome da CONTRATADA, devendo o banco público oficial o CONTRATANTE sobre a abertura da referida conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, na forma do modelo consignado no supracitado termo de cooperação firmado com o Banco; e

5.19.2.2. Assinatura, pela CONTRATADA, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da notificação do CONTRATANTE, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação e de termo específico da instituição financeira oficial que permita o CONTRATANTE a ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do CONTRATANTE.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.19.3. Durante a execução do Contrato, poderá ocorrer liberação de valores da conta-depósito mediante autorização do CONTRATANTE, que deverá expedir ofício ao banco público oficial:

5.19.3.1. Após a movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – o banco público oficial comunicará o CONTRATANTE, por meio de ofício.

5.19.3.2. Os saldos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação serão remunerados pelo índice da poupança ou por outro definido no termo de cooperação técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

5.19.3.3. O acompanhamento, o controle, a confirmação dos valores e da documentação serão realizadas pela Diretoria Financeira do CONTRATANTE.

5.19.3.4. A Coordenadoria Financeira sempre pedirá autorização ao ordenador de despesas do CONTRATANTE a autorização para movimentação da conta depósito bloqueada vinculada para movimentação.

5.19.3.5. A CONTRATADA poderá solicitar a autorização do CONTRANTE para:

a) Resgatar da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação dos valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias, desde que comprovado tratar dos empregados alocados para prestação dos serviços contratados pelo CONTRATANTE; e

b) Movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para conta corrente dos empregados alocados para prestação dos serviços objeto deste Contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas, do referido Contrato.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.19.3.6. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada, a CONTRATADA, após o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à Coordenadoria Financeira os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado do referido Contrato.

5.19.3.7. O CONTRATANTE, após a confirmação das verbas trabalhistas retidas, expedirá a autorização de que trata a alínea ‘a’ do subitem 5.19.3.5 deste Termo, encaminhando a referida autorização ao banco público no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

5.19.3.8. Na situação descrita na alínea ‘b’ do subitem 5.19.3.5, deste Termo, o CONTRATANTE solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

5.19.3.9. Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o empregado alocado na execução do Contrato com mais de 1 (um) ano de serviço, o CONTRATANTE deverá requerer, por meio da CONTRATADA, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou a Autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do Contrato de trabalho estejam corretos.

5.19.3.10. No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a CONTRATADA poderá adotar um dos procedimentos dispostos no item 5.19.3.5, deste Termo, devendo apresentar ao CONTRATANTE, na situação consignada na alínea “b” do referido item, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.19.3.11. A contratada poderá solicitar o resgate ou a movimentação da conta-depósito vinculada para quitação das verbas trabalhistas contingenciadas, quando do desligamento de empregados do quadro de pessoal (que comprovadamente atuaram durante a execução do contrato), ou em decorrência do encerramento da vigência do contrato.

5.19.3.12. Se após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) indicado(s) no parágrafo anterior houver saldo na conta-depósito vinculada, o valor deverá ser utilizado pela contratada para pagamento aos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da contratada à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual.

5.19.3.13. O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação -, será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

5.19.3.14. A empresa contratada deverá atender à solicitação de assinatura dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação-, em banco público indicado pelo Tribunal ou pelo Conselho, nos termos estabelecidos no inciso II do art. 6º da Resolução 248/2018 – CNJ.

5.19.3.15. Na conta vinculada e bloqueada para movimentação em caso de cobrança de tarifa bancária, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

5.19.3.16. Os recursos atinentes à cobrança de tarifa bancária poderão ser previstos na proposta da licitante.

5.19.3.17. Caso a CONTRATADA descumpra quaisquer das obrigações relativas a este item, se sujeitará às penalidades previstas neste Instrumento, caracterizando como falha grave na execução do Contrato.



5.20. Da repactuação e do reajuste de preços (quando aplicável)

5.20.1. Durante a vigência do contrato, a cada 12 (doze) meses, a fiscalização realizará pesquisa de mercado acerca do contratado para assegurar a compatibilidade dos preços com os preços praticados.

5.20.2. A fiscalização do contrato deverá atestar no início de cada exercício, a existência de crédito orçamentário vinculado à contratação e a vantajosidade em sua manutenção, conforme disposto no inciso II do Art. 106 da Lei 14.133/2021.

5.20.3. Caso seja constatada a desproporcionalidade dos preços, o Contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo PJMT, observando o disposto nos parágrafos 1º e 2º do artigo 106, da Lei 14.133/2021.

5.20.4. Para os itens: 1,2,4,5,6,7,14,15 e 16 que possuem preço fixo mensal/sob demanda:

5.20.4.1. O objeto será contratado pelo preço ofertado na proposta da licitante vencedora, que será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, em conformidade com a legislação em vigor, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

5.20.4.2. O preço ajustado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros;

5.20.5. Para o item 3, por se tratar de serviço único de implantação, não haverá reajuste.

5.20.6. Para os itens 8,9,10,11,12 e 13 que são de mão-de-obra:

5.20.6.1. A repactuação de preços (parcela mão de obra) como espécie de reajuste contratual, deverá ser utilizada nas contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano da data do orçamento ao qual a proposta se referir, conforme estabelece no Decreto n. 9.507/2018 – Portaria 443/2018 do MPDG.

5.20.6.2. Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação entre as partes;



- 5.20.6.3. A repactuação será realizada para discutir a variação de custos de mão de obra, em consonância com a Convenção Coletiva da respectiva categoria ou legislação posterior que alterar direito;
- 5.20.6.4. O interregno mínimo de 01(um) ano para a primeira repactuação (mão de obra) será contado a partir:
- Da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.
- 5.20.6.5. O direito de pleitear repactuações subsequentes à primeira surge com a ocorrência de novos fatos geradores;
- 5.20.6.6. As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços acompanhada do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, que será analisada pelo Ordenador de Despesas;
- 5.20.6.7. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva;
- 5.20.6.8. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:
1. Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
 2. As particularidades do contrato em vigência;
 3. A nova planilha com variação dos custos apresentada;
 4. Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;
 5. A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante;
 6. Acordo Coletivo ou CCT registrada da respectiva categoria.
 7. O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

8. As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato;
9. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
 - A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
 - Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras ou
 - Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

5.20.6.9. O contrato poderá ser reajustado, a pedido da Contratada, a partir de 12 (doze) meses a contar do orçamento estimado (Proposta) e não poderá exceder o índice do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo- IPCA, medido mensalmente pelo IBGE, podendo ser adotado, no caso de não ocorrer o acordo de convenção coletiva.

5.20.6.10. Quando da utilização da repactuação/reajuste pelo acordo de convenção coletiva, caso o valor seja inferior ao do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo- IPCA, deverá ser atualizado os valores/cálculos para se nivelar os custos.

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

5.20.6.12. Caso seja constatada a desproporcionalidade dos preços, o contrato poderá ser rescindida/o unilateralmente pelo PJMT.

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



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

5.20.8. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo;

5.20.9. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

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

5.20.11. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;

5.20.12. O reajuste será realizado por apostilamento.

5.20.13. O reajuste somente será concedido após análise pelo setor competente e mediante motivação e comprovação, por parte da Contratada.



6. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos de capacitação

6.1.1. Ocorrerá capacitação técnica preferencialmente no decorrer da fase de implementação da solução. O documento com os requisitos estará no Anexo G – Especificações técnicas da solução no Termo de Referência.

6.2. Requisitos de suporte e manutenção

6.2.1. Para os serviços técnicos especializados de TI este requisito não se aplica.

6.3. Requisitos temporais

6.3.1. O contrato vigente para os serviços de Service Desk (Contrato TJMT nº 74/2019, firmado com a DSS) tem validade até 07/03/2025. Sendo um serviço continuado, a nova empresa contratada deve estar preparada para iniciar a prestação dos serviços antes do término do contrato atual, considerando o período necessário para a transição entre contratos, a fim de evitar qualquer descontinuidade no serviço.

6.3.2. Com a assinatura do Contrato pelo Contratante e Contratado, deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas sobre a execução do objeto. Nessa reunião, a Contratada deverá apresentar formalmente o seu Representante contratual, momento em que o Fiscal Técnico fica apto a solicitar o início da execução dos serviços.

6.3.3. A execução/entrega dos serviços deverá ocorrer conforme estabelecido no IMR.

6.3.4. No Termo de Referência constará o detalhamento, através do cronograma de execução, dos principais eventos relevantes que ocorrerão durante a execução contratual.



6.4. Requisitos legais e de Segurança da Informação e Privacidade

6.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.4.2. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, encontra-se no ANEXO B.

6.4.3. Os encarregados dos serviços previstos nas respectivas Ordens de Serviço deverão assinar Termo de Confidencialidade antes de iniciar suas atividades junto ao PJMT.

6.4.4. Observar normativos e todos os procedimentos de segurança necessários e definidos na legislação pertinente e vigente no PJMT.

6.4.5. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo PJMT, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

6.4.6. Fornecer links seguros para facilitar o trabalho remoto, nas situações em que for aplicável.

6.5. Requisitos sociais, ambientais e culturais.

6.5.1. A contratada deverá observar e se submeter ao Plano de Logística Sustentável - 2021-2026 do PJMT, das Orientações do Controle Interno e demais procedimentos, devendo dar correta e adequada destinação aos itens descartáveis, quando a prestação dos serviços se der no ambiente do PJMT, relacionados aos bens adquiridos pelo Poder Judiciário, como p.ex., embalagens de equipamentos, quando da instalação e configuração no parque computacional ou de rede do PJMT.

6.5.2. Para os eventuais serviços presenciais, o profissional da contratada deverá usar vestuário compatível e identificação por crachá da empresa.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

6.6. Requisitos de arquitetura tecnológica.

6.6.1. Não se aplica ao objeto.

6.7. Requisitos de projeto e de implementação.

6.7.1. Alocação de 100% dos profissionais em 20 (vinte) dias após a contratação.

6.7.2. Central de Serviços em pleno funcionamento com equipe alocada em 30 (trinta) dias após a contratação.

6.7.3. Serviço de Centro de Operações de Rede – NOC para monitoramento dos serviços em 30 (trinta) dias após a contratação.

6.8. Requisitos de implantação.

6.8.1. Os requisitos de implantação estão descritos no Anexo G – Especificações técnicas da solução.

6.9. Requisitos de garantia e manutenção.

6.9.1. São os requisitos citados no item 5.2.

6.10. Requisitos de experiência profissional

6.10.1. A comprovação da qualificação técnica dos profissionais deverá ser apresentada no ato da formalização do contrato, fornecendo as comprovações acerca dos requisitos de qualificação, escolaridade, experiência profissional e certificações.

6.10.2. Os requisitos com a qualificação técnica de todos os profissionais estão descritos no Anexo G – Especificações técnicas da solução.

6.11. Requisitos de formação da equipe

6.11.1. Deverão ser contratados pela Contratada:

- ✓ 23 (vinte e três) Técnicos de suporte;
- ✓ 9 (nove) Analistas de Suporte;
- ✓ 3 (três) Analistas de Serviço Sênior;
- ✓ 3 (três) Analistas de Serviço Pleno;
- ✓ 2 (dois) Supervisores de atendimento de Níveis 2 e 3;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

✓ 1 (um) Assistente Operacional.

6.12. Requisitos legais

6.12.1. No que se refere à execução contratual deverão ser observados os seguintes normativos legais:

6.12.1.1. Lei 14.133/2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, Título III – Dos Contratos Administrativos;

6.12.1.2. Resolução CNJ nº 468/2022 - 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;

6.12.1.3. Lei n. 14.973/2024 de 16/09/2024, Reoneração Gradual da Folha de Pagamentos;

7. PESQUISA DE PREÇO

7.1. Conforme disposto no Anexo C.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado para a aquisição da solução objeto deste Termo de Referência é de 46.365.117,52 (quarenta e seis milhões trezentos e sessenta e cinco mil cento e dezessete reais e cinquenta e dois centavos).

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Dotação orçamentária



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Unidade Orçamentária-UO: 33.90.37 – Locação de Mão-De-Obra.

Unidade Orçamentária: 03.601 Funajuris.

Unidade Gestora – UG: 0002 e 0001.

Fonte: 1.760.0000/2.760.0000

Natureza: 3.3.90.40; 3.3.90.37.000;

Ação (P/A/OE): 2009- Manutenção de ações de informática.

Programa: 036 – Apoio Administrativo.

A contratação será para 1º e 2ª instância.

10 SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

10.1.1. A contratação da solução ora pretendida é oferecida por diversos fornecedores no mercado de TIC, vez que apresenta características padronizadas e usuais. Assim, trata-se de serviço comum e, portanto, licitação via Pregão, em sua forma eletrônica, pelo menor preço global do lote único, previamente ao menor preço individual de cada item, e modo de disputa aberto fechado.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

10.2. Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência

10.2.1. Não será aplicada na presente contratação.

10.3. Critérios de habilitação

10.3.1. Deverão ser atendidas as condições de habilitação (jurídica, fiscal, técnica e econômico-financeira – artigos 65, 66, 67, 68, 69 e 70 da Lei 14.133/2021) previstas no edital padrão do PJMT.

10.3.2. As qualificações exigidas são para comprovar a experiência e capacidade da licitante, considerando a complexidade, criticidade e o porte da infraestrutura e dos serviços da Contratante.

10.3.3. Para se qualificar no processo licitatório, a LICITANTE deve cumprir os seguintes requisitos:

10.3.3.1 Comprovação técnico-operacional em nome da empresa licitante, mediante a apresentação de no mínimo 1(um) Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado de forma a comprovar experiência na execução dos serviços.

10.3.3.2. A Licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de Service Desk de níveis 1,2 e 3, utilizando metodologia de postos de trabalho com no mínimo 50% da quantidade estipulada na tabela do item 3.3 (itens 8,9,10,11,12 e 13) ou similar, mas que tenham cumprido as atividades listadas nos seguintes tópicos:

- Assistente operacional - Especificação técnica – item 8.16
Serviço Assistente Operacional (Mínimo 1 (um) profissional);



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Nível 02 (Técnico de suporte e Analista de Suporte) - Especificação técnica – item 8.17 Serviço de 2º nível. (Mínimo 16 (dezesesseis) profissionais);
- Nível 03 (Analista de serviço Pleno e Sênior) - Especificação técnica – item 8.18 Serviços de 3 Nível. (Mínimo 3 (três) profissionais);
- Supervisor – Especificação técnica – item 8.19 Serviços Supervisor de Equipe (Mínimo 1 (um) profissional).



10.3.3.3. Ter prestado o serviço de suporte em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, com uso de ferramentas aderentes aos processos ITIL de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições, tanto remoto como presencialmente, no período mínimo de 3 (três) anos, para ambiente com, pelo menos, 5.000 (cinco mil) estações de trabalho entre desktops e notebooks com Microsoft Windows, 5.000 (cinco mil) usuários e volume de 100.000 (cem mil) chamados.

10.3.3.4. Comprovar que implantou, operou e coordenou uma central de serviços de suporte técnico e administrativo (Service Desk) baseada na ITIL v.3 ou superior, com os seguintes componentes, concomitante, com sistemas ITSM com certificação Pink Verify, com no mínimo os seguintes processos validados:

- Gestão de Mudanças;
- Gestão do Conhecimento;
- Gestão de Problemas;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gestão do Catálogo de Serviços;
- Central de Serviços;
- Gerenciamento de nível de serviço.

10.3.3.5. Gerenciamento de Ativos de TIC: Ter experiência na gestão de configuração em um parque com mais de 10.000 (dez mil) ativos de microinformática e de infraestrutura de TIC, garantindo o controle e a rastreabilidade de todos os componentes de TI.

10.3.3.6. Comprovar experiência na implantação de solução chatbot, apresentando as seguintes evidências:

10.3.3.7. Integração com ITSM;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

10.3.3.8. Comprovar através de atestado de fornecimento de serviço de central telefônica com as seguintes funcionalidades:

- Fila de atendimento;
- DAC;
- URA com no mínimo 3 níveis de árvore de conversação;
- Relatórios gerenciais;
- Agenda;
- Função supervisor;

10.3.3.9. Comprovar monitoramento através de NOC próprio, os serviços englobam a gestão completa dos ambientes de servidores, armazenamento (storage), backup, redes, bancos de dados, correio eletrônico, antispam, antivírus e agendamento de tarefas, todos operando sob um regime ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com intervenções às falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação, com atendimentos no mínimo 4.000 (quatro mil) eventos mensais.

- 41 Sites Rede Wan;
- 1 Data Center;
- 1.448 Ativos de Rede;
- 950 Máquinas Virtuais;

10.3.4. A necessidade de incluir a exigência mínima de 3 (três) anos na execução do contrato visa assegurar a adequada efetivação através dos avanços da tecnologia e que a mesma possui *know how* para implantação e gestão de atendimentos de Service Desk.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

10.3.5. Não será aceito o somatório de atestados para o atingimento do conjunto de exigências compostas neste termo de referência, desde que respeitado o período mínimo de 3 (três) anos de execução do contrato vigente ou encerrado.

10.3.6. Serão aceitos atestados que consignem as terminologias de Central de Serviços, Central de Suporte Técnico, Help-Desk, Service Desk, desde que se possa depreender de seus termos que o serviço prestado é compatível, qualitativa e quantitativamente, com o objeto.

10.3.6.1. Serão aceitos atestados que consignem outras terminologias para os postos de trabalhos além daquelas estabelecidas na tabela do item 3.3, desde que as atividades sejam condizentes com as mencionadas no Anexo G - Especificações técnicas da solução.

10.3.7. O atestado deverá ser emitido em papel timbrado e conter:

- Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Eminente;
- Razão Social da Contratada;
- Número e vigência do contrato;
- Objeto do Contrato;
- Descrição do trabalho realizado;
- Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronograma pactuados;
- Local e data de Emissão;
- Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);
- Assinatura do responsável pela emissão do atestado (em caso de empresas privadas o atestado deve ter assinatura reconhecida em cartório);
- Devem ser originais ou autenticados pela emissão do atestado;
- Devem ser originais ou cópias legíveis.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

10.3.8. A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

10.3.9. O PJMT reserva-se o direito realizar diligências, a qualquer momento, com o objetivo de verificar se o(s) atestado(s) e demais documentos são adequados e atendem às exigências contidas neste Termo de Referência, podendo buscar por meios próprios ou exigir a apresentação de documentação complementar, tais como Notas Fiscais, Contratos, Atas do Pregão Original, entre outros, referente à prestação de serviços relativos aos atestados apresentados.

10.3.10. Caso a LICITANTE não comprove as exigências previstas neste Termo de Referência por meio das documentações requeridas, será desclassificada, após diligências complementares, nos termos do artigo 64, da lei 14.133/2021.

10.3.11. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências.

10.3.12. Com o intuito de minimizar os riscos da contratação e alcançar os resultados esperados, é imprescindível que o LICITANTE possua capacidade técnica para executar o objeto da licitação;

10.3.13. A exigência de comprovação de capacidade técnica relacionada ao objeto licitado se dá com fulcro no art. 67, § 2 e § 5, da N.L. nº 14.133/2021.

10.3.14. Tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, deve possuir Decreto de Autorização e Ato de Registro, ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

10.3.15. Ressalta-se que a licitante deve atuar no ramo pertinente ao objeto da licitação, tendo como atividade aquela compatível com os descritos neste Termo de Referência.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

10.3.16. Por fim, caso a empresa esteja sob Recuperação Judicial, concurso de credores, dissolução ou liquidação, deve apresentar Plano de Recuperação Judicial, devidamente homologado. Se nessas condições e, ainda, sendo formada em consórcio de empresas, esta não deverá ser controladora, coligada ou subsidiária entre si, devendo, da mesma forma, apresentar Plano de Recuperação Judicial, devidamente homologado.

10.3.17. A qualificação econômico financeira:

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índice, Liquidez Corrente (LC), tendo seu índice superior ou igual a 1 (um);

Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social, cuja comprovação será feita relativamente à data da apresentação da proposta, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais.

- b) Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;
- c) A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social;



- d)** Quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

10.4. Critérios Acerca do Impacto Ambiental

10.4.1. Não se vislumbra impacto ambiental nesta contratação. Demais requisitos estão elencados no item 6.5 Requisitos sociais, ambientais e culturais.

10.5. Adequação do Ambiente

10.5.1. Referente à prestação de serviços técnicos especializados em TI:

10.5.1.1. Do aproveitamento do espaço físico e equipamentos do PJMT: O Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT) já possui espaço físico e equipamentos disponíveis para a execução do Contrato nº 74/2019. Considerando que a nova contratação tem o objetivo de substituir o contrato atual, e que a natureza e o escopo da contratação são semelhantes quantos aos técnicos com trabalho presencial, espera-se que a adaptação do ambiente de trabalho a ser providenciada pelo PJMT seja mínima.

10.5.1.2. Dos Recursos Materiais e Humanos: Os materiais essenciais para a execução dos serviços, incluindo a mão de obra necessária para atender às demandas, serão providenciados pela empresa contratada.

10.5.1.3. Todos os recursos materiais necessários para a execução dos serviços deverão ser fornecidos pela empresa, sem necessidade de aquisição de nenhum objeto ou suprimento adicional por parte deste PJMT.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

10.5.1.4. A execução da implantação, atualização, suporte técnico, manutenção e demais serviços a serem prestados pela contratada, e do acompanhamento de sua conformidade legal pelos Fiscais Técnicos do Contrato.

10.5.1.5. A alocação e os detalhes relacionados aos recursos humanos e dispositivos de informática envolvidos nesta contratação serão especificados neste Termo de Referência.

10.5.1.6. Para os serviços do Service Desk que serão externos, a contratada deverá providenciar:

- Instalações físicas e mobiliárias adequadas;
- Headset e aparelho de telefone fixo para cada um dos Técnicos de atendimento de 1º (primeiro) Nível envolvidos na prestação de serviços;
- Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, etc.), conectados em rede, com acesso à internet, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;
- Link de internet para acesso aos sistemas da Contratante.

11 MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCO

11.1 A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste Termo de Referência:

PCTIC – Planejamento da Contratação;

SFTIC – Seleção de Fornecedores;

GCTIC – Gestão do Contrato.

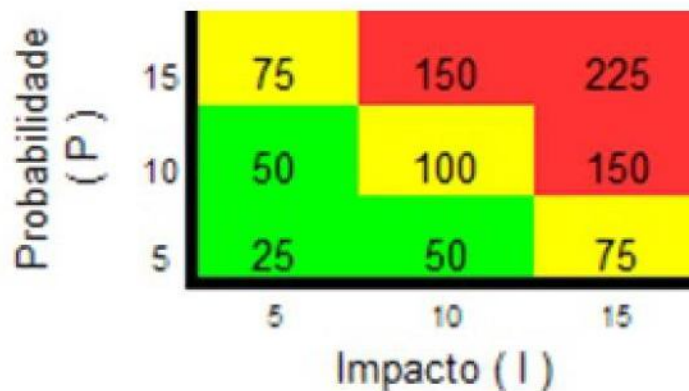
Abaixo a classificação escalar da probabilidade e do impacto, conforme a tabela de referência a seguir:



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento responsável pela definição dos critérios quantitativos de classificação do nível de risco.



1 - IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados nesse documento.

ID	RISCO	RELACIONADO AO (À): ¹	p ²	i ³	NÍVEL DE RISCO (P x I) ⁴
1	Estudo técnico preliminar insuficiente e sem observar soluções alternativas	Planejamento da Contratação	5	15	75
2	Dimensionamento incorreto da demanda.	Planejamento da Contratação	5	15	75
3	Risco de contingenciamento de recursos orçamentários antes da contratação	Planejamento da Contratação	10	15	150
4	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros	Planejamento da Contratação	10	15	150
5	Não aprovação dos artefatos do Planejamento da Contratação	Planejamento da Contratação	5	10	50



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

6	Deficiência na pesquisa de preços	Planejamento da Contratação	5	15	75
7	Atraso na conclusão do planejamento da contratação	Planejamento da Contratação	15	15	225
8	Atraso na análise jurídica	Planejamento da Contratação	10	15	150
9	Atraso na publicação do edital	Planejamento da Contratação	5	15	75
10	Questionamentos excessivos no pregão	Planejamento da Contratação	5	10	50
11	Licitação deserta ou fracassada	Planejamento da Contratação	5	15	75
12	Vencedora se recusar a assinar o contrato	Gestão Contratual	5	10	50
13	Incapacidade da empresa contratada de execução do contrato	Gestão Contratual	5	15	75
14	Atraso no início da prestação do serviço	Gestão Contratual	5	15	75
15	Atraso no pagamento de serviços prestados	Gestão Contratual	5	15	75
16	Suspensão pela má prestação dos serviços	Gestão Contratual	5	15	75
17	Vazamento de dados e informações pela contratada	Gestão Contratual	5	15	75
18	Qualificação técnica e operacional insuficientes dos fiscais técnicos do contrato	Gestão Contratual	5	15	75

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

2 - AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

RISCO 01	Estudo técnico preliminar insuficiente e sem observar soluções alternativas	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Termo de Referência deficiente	
DANO 2:	Baixa qualidade do serviço contratado	
DANO 3:	Utilização de solução antieconômica	
Tratamento:	Prevenir	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Capacitar a equipe que elabora a especificação	CTI



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

02	Realização de estudos comparativos entre soluções	Equipe técnica do Planejamento da Contratação (EPC)
03	Elaboração de ETP aprofundado sobre a temática	Equipe técnica do Planejamento da Contratação (EPC)
04	Fazer pesquisas no mercado	Equipe técnica do Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
05	Revisão dos artefatos de planejamento	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
06	Reiniciar a contratação	Núcleo de Aquisições-CTI

RISCO 02	Dimensionamento incorreto da demanda	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Atraso na conclusão do processo de contratação	
DANO 2:	Recursos públicos utilizados com baixa eficiência	
DANO 3:	Contrato insuficiente para atender às necessidades do órgão	
Tratamento:	Prevenir	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Efetuar estudo detalhado de estimativa atual e futura	Equipe técnica do Planejamento da Contratação (EPC)
02	Pesquisar contratações similares, mapear cenários compatíveis e verificar junto aos contratantes as principais dificuldades	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
03	Propor aditivo ou supressão contratual para ajustar à necessidade real	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

04	Readequar especificações de acordo com critérios ou modelos mais conservadores	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
----	--	---

RISCO 03	Risco de contingenciamento de recursos orçamentários antes da contratação	
PROBABILIDADE:	Média	
IMPACTO:	Alta	
DANO 1:	Atraso no processo	
DANO 2:	Suspensão na prestação do serviço	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Certificar-se da existência de recursos financeiros compatíveis com a solução pretendida	Núcleo de Aquisições-CTI
02	Realizar reunião com as áreas afins para garantir a priorização de recursos	Núcleo de Aquisições-CTI
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
03	Revisar a capacidade planejada para cada contrato e refazer o planejamento de acordo com o orçamento disponível	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)

RISCO 04	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros	
PROBABILIDADE:	Média	
IMPACTO:	Alta	
DANO 1:	Suspensão da prestação do serviço	
DANO 2:	Adiamento da contratação do serviço	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Diálogo prévio e gestão junto às áreas responsáveis com vistas ao provimento dos recursos necessários à contratação	Núcleo de Aquisições-CTI
02	Reserva de recursos financeiros	Núcleo de Aquisições-CTI
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

03	Prover meios para viabilização da contratação, promovendo ações junto à alta administração visando a obtenção de recursos para a contratação pretendida	Núcleo de Aquisições-CTI
----	---	--------------------------

RISCO 05	Não aprovação dos artefatos do planejamento da contratação	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Atraso no processo de contratação	
DANO 2:	Suspensão da prestação do serviço	
Tratamento:	Prevenir	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Reuniões com autoridades superiores para alinhamento e aprovação dos artefatos	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC);
02	Revisão minuciosa dos artefatos pela equipe de planejamento da contratação	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
03	Convocação de reuniões da equipe de planejamento para realização dos ajustes necessários para encaminhamento do processo	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)

RISCO 06	Deficiência na pesquisa de preços	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Obtenção de preços excessivamente elevados	
DANO 2:	Obtenção de preços inexequíveis	
DANO 3:	Prejuízo ao erário	
Tratamento:	Prevenir	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Realizar procedimento de estimativa de preços durante a elaboração do Estudo Técnico Preliminar	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

02	Utilização de diversas ferramentas para obtenção de preços públicos, como por exemplo, Planilhas de bens e serviços de TIC; Pannel de preços; Portal de Compras Governamentais (Comprasnet); Contratos similares	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
03	Exclusão dos preços inexequíveis ou excessivamente elevados utilizando os critérios fixados pela Portaria nº 804 - MJ, de 13 de novembro de 2018	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
04	Justificativas obrigatórias para quando não houver a possibilidade de obtenção de pelo menos três preços exequíveis ou fornecedores, conforme § 6º do art. 2º da IN 03/2017	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) e aprovação pela autoridade competente (CTI)
05	Revogar o processo de aquisição e realização de novo processo licitatório	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)

RISCO 07	Atraso na conclusão do planejamento da contratação	
PROBABILIDADE:	Alta	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Atraso na conclusão do processo	
DANO 2:	Suspensão da prestação do serviço	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Alocação tempestiva da equipe de planejamento da contratação	Autoridades competentes das áreas técnica, administrativa e requisitante.
02	Definição e cumprimento de cronograma de atividades pelos integrantes e alocação em tempo integral dos atores para conclusão da etapa de planejamento	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC); autoridades competentes das áreas técnica, administrativa e requisitante.
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

03	Retirar a prioridade de outras ações para liberação dos integrantes da EPC para a atividade de planejamento da contratação.	Autoridades competentes das áreas técnica, administrativa e requisitante;
----	---	---

RISCO 08	Atraso na análise jurídica	
PROBABILIDADE:	Média	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Atraso na contratação	
DANO 2:	Suspensão da prestação do serviço	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Verificar junto à Assessoria Jurídica a possibilidade de agilização da análise para este projeto	Núcleo de Aquisições-CTI
02	Revisar os documentos de acordo com as recomendações recentes da área jurídica, de modo a facilitar análise e minimizar necessidade de alterações posteriores	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC); Setor de licitações e contratos
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
03	Retirar a prioridade de outras ações para liberação dos integrantes da EPC para a atividade de planejamento da contratação	Autoridades competentes das áreas técnica, administrativa e requisitante;

RISCO 09	Atraso na publicação do edital	
PROBABILIDADE:	Média	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Atraso na contratação	
DANO 2:	Suspensão da prestação do serviço	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Cumprir rigorosamente o cronograma do processo e evitar paralisações por falta de recursos humanos.	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC); Autoridades competentes das áreas técnica,



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

		administrativa e requisitante
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
02	Garantir disponibilidade de equipe técnica e administrativa para dar continuidade ao processo e readequar prazos	Autoridades competentes das áreas técnica, administrativa e requisitante; Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)

RISCO 10	Questionamentos excessivos no pregão	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Médio	
DANO 1:	Atraso na contratação	
DANO 2:	Atraso no início da execução do contrato	
DANO 3:	Suspensão da prestação do serviço	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Revisão dos artefatos do planejamento da contratação	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
02	Pesquisar contratações similares, mapear cenários compatíveis e verificar junto aos contratantes as principais dificuldades	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
03	Revisar os itens questionados pelo licitante	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)

RISCO 11	Licitação deserta ou fracassada	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Não realização da licitação e, portanto, atraso na contratação	
DANO 2:	Atraso no início da execução do contrato	



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

DANO 3:	Suspensão da prestação do serviço	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Identificar os possíveis fornecedores durante a etapa de consulta e cotação de preços.	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
02	Descrever no Termo de Referência e no Edital, de forma clara, quais serão os critérios para habilitação da empresa vencedora do certame	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC); Setor de Licitações
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
03	Equipe dedicada para realização de novo processo licitatório	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
04	Realização de licitação dispensável	Núcleo de Aquisições-CTI

RISCO 12	Contratada se recusar a assinar o contrato	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Médio	
DANO 1:	Indisponibilidade dos serviços contratados	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Definir punição no Termo de Referência para o descumprimento de cláusula que prevê a assinatura do contrato em determinado prazo	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
02	Aplicar as punições previstas no Termo de Referência e Contrato	Equipe de gestão e fiscalização contratual

RISCO 13	Incapacidade da empresa contratada de execução do contrato	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Indisponibilidade dos serviços contratados	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

01	Incluir no Termo de Referência níveis mínimos de serviços, sanções e os requisitos de qualidade que sejam condizentes com a importância dos serviços a serem prestados	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
02	Exigir da Contratada a prestação de garantia contratual, permitida em lei, com vistas a assegurar o compromisso da empresa na prestação adequada dos serviços	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	
03	Fiscalização do contrato com aplicação de sanções previstas quando ocorrer alguma falha contratual e, em último caso, cancelar contrato	Equipe de gestão e fiscalização contratual;

RISCO 14	Atraso no início da prestação do serviço	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Indisponibilidade dos serviços contratados	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Estabelecer cronograma de início das atividades	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC); Equipe de gestão e fiscalização contratual
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
02	Executar multas e demais dispositivos de punição à empresa contratada	Equipe de gestão e fiscalização contratual;

RISCO 15	Atraso no pagamento de serviços prestados	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Suspensão da prestação do serviço	
DANO 2:	Rescisão contratual por falta de pagamento	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

01	Estabelecer, de forma bastante clara no Termo de Referência, as medidas compensatórias a que a empresa faz jus em caso de atrasos no pagamento de serviços prestados e atestados	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
02	Atuar, junto a alta administração, para que não falte recurso para o pagamento dos serviços prestados	Gestor do Contrato;
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
03	Ao menor sinal de contingenciamento de recursos advindos do Tesouro Nacional, notificar a contratada sobre o ocorrido e contingenciar ordens de serviço para que o fornecedor possa diminuir seus custos de operação e garantir nível mínimo de operação, caso ele seja estabelecido	Equipe de gestão e fiscalização do contrato;
04	Estabelecer contato regular com os gestores da contratada para, caso seja necessário, entrar em nível mínimo de serviço e evitar o colapso financeiro da contratada	Equipe de gestão e fiscalização do contrato;

RISCO 16	Suspensão pela má prestação dos serviços	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	
DANO 1:	Indisponibilidade dos serviços contratados	
DANO 2:	Se não sanadas as falhas, pode ensejar uma rescisão contratual	
Tratamento:	Prevenir	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Estabelecer no Termo de Referência, os níveis de serviços a serem cumpridos e as sanções aplicáveis em caso de má prestação dos serviços	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
02	Fiscalização do contrato com aplicação de sanções previstas em lei e no Termo de Referência	Equipe de gestão e fiscalização contratual

RISCO 17	Vazamento de dados e informações pela contratada	
PROBABILIDADE:	Baixa	
IMPACTO:	Alto	



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

DANO 1:	Reputação, imagem e credibilidade afetadas negativamente	
DANO 2:	Interrupção do negócio	
DANO 3:	Demandas judiciais por eventuais prejuízos	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Incluir no Termo de Referência a obrigação da empresa em assinar os termos de compromisso de manutenção de sigilo e de ciência	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
02	Fiscalização do contrato com aplicação de sanções previstas em lei e no Termo de Referência	Equipe de gestão e fiscalização contratual

RISCO 18	Qualificação técnica e operacional insuficientes dos fiscais técnicos do contrato	
PROBABILIDADE:	Baixo	
IMPACTO:	Médio	
DANO 1:	Fragilidades no planejamento, gestão e fiscalização contratual, que poderão gerar resultados equivocados e risco de pagamentos indevidos à empresa.	
Tratamento:	Mitigar	
ID:	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
01	Caso seja necessário, providenciar a capacitação dos servidores que irão desempenhar o papel de fiscal técnico	Equipe de gestão e fiscalização contratual
ID:	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
02	Retirar a prioridade de outras ações para liberação de recursos humanos capacitados para a realização da fiscalização contratual	Autoridades responsáveis pelas áreas de fiscalização técnica

12 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

12.1 Da equipe de planejamento da contratação e da aprovação:

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria TJMT/PRES nº 599/2024 de maio de 2024.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

INTEGRANTE/FISCAL DEMANDANTE	INTEGRANTE/FISCAL DEMANDANTE SUBSTITUTO
_____ Marcos Pinto Gomes Júnior marcos.gomes@tjmt.jus.br Matrícula:5851	_____ Patrique Aparecido Oliveira Nascimento Patrique.nascimento@tjmt.jus.br Matrícula: 45327
INTEGRANTE/FISCAL TÉCNICO	INTEGRANTE/FISCAL TÉCNICO SUBSTITUTO
_____ Thiago Apolonio de Assunção Silva Thiago.silva@tjmt.jus.br Matrícula:45838	_____ Felipe Monaco Balakirev Resende Felipe.monaco@tjmt.jus.br Matrícula: 45824
INTEGRANTE/FISCAL ADMINISTRATIVO	INTEGRANTE/FISCAL ADMINISTRATIVO SUBSTITUTO
_____ Evandro Trindade do Amaral evandro.amaral@tjmt.jus.br Matrícula: 43642	_____ Vitória Alice da Silva vitoria.silva@tjmt.jus.br Matrícula:45415

A presença de fiscalização do Tribunal de Justiça não elide nem diminui a responsabilidade da empresa Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e representante contratuais, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO A

MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS

Relatório Gerencial dos Serviços

Nome do Fiscal Técnico do Contrato	(Fiscal)
Nome do Representante contratual	(Representante contratual)
Mês de referência	(Mês de referência)

a) Tabela de indicadores de medição de resultados atingido:

Item	Índice obtido	Forma de comprovação/Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
IMR - 1		
IMR - 2		
IMR - 3		
IMR - 4		
IMR - 5		
IMR - 6		
IMR - 7		
IMR - 8		
IMR - 9		
IMR - 10		
IMR - 11		
IMR - 12		
IMR - 13		
IMR - 14		
IMR - 15		
IMR - 16		
IMR - 17		

a) Desvio padrão: análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados:...

b) Sugestões de melhorias para o próximo período:...



ANEXO B

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

< TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

O <<ÓRGÃO>>, sediado na XXXXXX, CEP: XXXXXXX, CNPJ n.º XXXX/XXXX-XX doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômicos, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros>.

Por fim, o órgão ou entidade deverá exigir das empresas licitantes declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública.



Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso
Coordenadoria Administrativa
Departamento Administrativo – Gerência de Licitação
Telefone: (65)3617-3747
e-mail: licitacao@tjmt.jus.br

Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO C – ORÇAMENTOS

ESTIMATIVA DE PREÇOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DA CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO 2025							
LOTE ÚNICO	ITEM	SERVIÇO	UNID. DE MEDIÇÃO	QTDE	SALÁRIO	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR ANUAL
Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses	1	Serviço de Suporte Técnico 1º nível	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 214.650,58	R\$ 2.575.806,96
	2	Monitoração de Ambiente NOC	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 65.059,33	R\$ 780.711,96
	3	Serviço de implantação do Service Desk	UNIDADE DE SERVIÇO	1	-	R\$ 216.600,00	R\$ 216.600,00
	4	Serviço de suporte técnico de 2º nível – microinformática e manutenção de equipamentos	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 210.450,00	R\$ 2.525.400,00
	5	Serviço de suporte técnico de 2º nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 19.260,43	R\$ 231.125,16
	6	Serviço de Gestão da Qualidade	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 67.350,00	R\$ 808.200,00
	7	Equipe de curadoria de chatbot	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 36.333,18	R\$ 435.998,16



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

	8	Técnico de Suporte	Delegação de tarefas/Profissionais (Com indicativo de salário e IMR)	23 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 5.000,00	R\$ 253.576,15	R\$ 3.042.913,80
	9	Analista de Suporte		9 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 7.700,00	R\$ 147.288,06	R\$ 1.767.456,72
	10	Analista de Serviço Sênior		3 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 10.300,00	R\$ 64.515,24	R\$ 774.182,88
	11	Analista de Serviço Pleno		3 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 7.700,00	R\$ 49.096,02	R\$ 589.152,24
	12	Supervisor de Atendimento		2 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 11.400,00	R\$ 47.359,20	R\$ 568.310,40
	13	Assistente Operacional		1 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 1.447,94	R\$ 4.006,08	R\$ 48.072,96
	14	Hora extra	36 MESES - SOB DEMANDA	36 MESES	-	R\$ 20.416,67	R\$ 245.000,00
	15	Reembolso Deslocamento	36 MESES - SOB DEMANDA	36 MESES	-	R\$ 10.277,78	R\$ 123.333,33
	16	Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria	36 MESES - SOB DEMANDA	600.000	-	R\$ 0,93	R\$ 186.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL - LOTE ÚNICO						R\$1.441.738,72	R\$ 14.918.264,57

VALOR ANUAL 12 (DOZE) MESES ESTIMADO 2025

R\$ 14.918.264,57



Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso
Coordenadoria Administrativa
Departamento Administrativo – Gerência de Licitação
Telefone: (65)3617-3747
e-mail: licitacao@tjmt.jus.br

Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ESTIMATIVA DE PREÇOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DA CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO 2026							
LOTE ÚNICO	ITEM	SERVIÇO	UNID. DE MEDIÇÃO	QTDE	SALÁRIO	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR ANUAL
Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses	1	Serviço de Suporte Técnico 1º nível	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 229.033,64	R\$ 2.748.403,68
	2	Monitoração de Ambiente NOC	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 70.000,00	R\$ 840.000,00
	3	Serviço de implantação do Service Desk	UNIDADE DE SERVIÇO	1	-	R\$ -	-
	4	Serviço de suporte técnico de 2º nível – microinformática e manutenção de equipamentos	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 220.450,00	R\$ 2.645.400,00
	5	Serviço de suporte técnico de 2º nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 20.436,05	R\$ 245.232,60
	6	Serviço de Gestão da Qualidade	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 70.400,00	R\$ 844.800,00
	7	Equipe de curadoria de chatbot	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 39.221,50	R\$ 470.658,00



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

	8	Técnico de Suporte	Delegação de tarefas/Profissionais (Com indicativo de salário e IMR)	23 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 5.000,00	R\$ 256.696,56	R\$ 3.080.358,72
	9	Analista de Suporte		9 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 7.700,00	R\$ 149.185,17	R\$ 1.790.222,04
	10	Analista de Serviço Sênior		3 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 10.300,00	R\$ 65.372,94	R\$ 784.475,28
	11	Analista de Serviço Pleno		3 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 7.700,00	R\$ 49.728,39	R\$ 596.740,68
	12	Supervisor de Atendimento		2 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 11.400,00	R\$ 47.994,54	R\$ 575.934,48
	13	Assistente Operacional		1 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 1.447,94	R\$ 4.036,28	R\$ 48.435,36
	14	Hora extra	36 MESES - SOB DEMANDA	36 MESES	-	R\$ 20.416,67	R\$ 245.000,00
	15	Reembolso Deslocamento	36 MESES - SOB DEMANDA	36 MESES	-	R\$ 10.277,78	R\$ 123.333,33
	16	Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria	36 MESES - SOB DEMANDA		-	R\$ 0,93	R\$ 186.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL - LOTE ÚNICO				600.000		R\$1.268.749,51	R\$15.224.994,17

VALOR ANUAL 12 (DOZE) MESES ESTIMADO 2026

R\$15.224.994,17



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ESTIMATIVA DE PREÇOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DA CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO 2027							
LOTE ÚNICO	ITEM	SERVIÇO	UNID. DE MEDIÇÃO	QTDE	SALÁRIO	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR ANUAL
Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses	1	Serviço de Suporte Técnico 1º nível	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 255.337,61	R\$ 3.064.051,32
	2	Monitoração de Ambiente NOC	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 79.900,00	R\$ 958.800,00
	3	Serviço de implantação do Service Desk	UNIDADE DE SERVIÇO	1	-	R\$ -	R\$ -
	4	Serviço de suporte técnico de 2º nível – microinformática e manutenção de equipamentos	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 239.400,00	R\$ 2.872.800,00
	5	Serviço de suporte técnico de 2º nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 22.893,64	R\$ 274.723,68
	6	Serviço de Gestão da Qualidade	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 77.560,00	R\$ 930.720,00



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

7	Equipe de curadoria de chatbot	MESES PREÇO FIXO	36 MESES	-	R\$ 43.600,00	R\$ 523.200,00
8	Técnico de Suporte	Delegação de tarefas/Profissionais (Com indicativo de salário e IMR)	23 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 5.000,00	R\$ 262.737,28	R\$ 3.152.847,36
9	Analista de Suporte		9 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 7.700,00	R\$ 152.880,66	R\$ 1.834.567,92
10	Analista de Serviço Sênior		3 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 10.300,00	R\$ 67.032,18	R\$ 804.386,16
11	Analista de Serviço Pleno		3 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 7.700,00	R\$ 50.960,22	R\$ 611.522,64
12	Supervisor de Atendimento		2 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 11.400,00	R\$ 49.221,28	R\$ 590.655,36
13	Assistente Operacional		1 PROFISSIONAIS /MENSAL	R\$ 1.447,94	R\$ 4.104,25	R\$ 49.251,00
14	Hora extra	36 MESES - SOB DEMANDA	36 MESES	-	R\$ 20.416,67	R\$ 245.000,00
15	Reembolso Deslocamento	36 MESES - SOB DEMANDA	36 MESES	-	R\$ 10.277,78	R\$ 123.333,33
16	Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria	36 MESES - SOB DEMANDA	600.000	-	R\$ 0,93	R\$ 186.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL - LOTE ÚNICO					R\$1.351.821,56	R\$16.221.858,77

VALOR ANUAL 12 (DOZE) MESES ESTIMADO 2027	R\$16.221.858,77
VALOR VIGÊNCIA CONTRATUAL 36 MESES ESTIMADO 2025,2026 e 2027	R\$ 46.365.117,52



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO D
Código APLIC - TCE

Item	Descrição	Cód. Item
1	Serviço de suporte técnico de primeiro nível	405196-3
2	Monitoração de Ambiente - NOC (Centro de Operações de Rede)	419060-2
3	Serviço de implantação do Service Desk	396438-8
4	Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos	419947-2
5	Serviço de suporte técnico de segundo nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.	00087288
6	Serviço de Gestão da Qualidade	00087289
7	Equipe de curadoria de chatbot	281051-4
8	Técnico de suporte	216086-2
9	Analista de suporte	306163-9
10	Analista de serviço Sênior	00023547
11	Analista de serviço pleno	00023547
12	Supervisor de atendimento de Nível 2 e Nível 3	252414-7
13	Assistente Operacional	252417-1
14	Hora extra	00026515
15	Reembolso Deslocamento	378528-9
16	Serviço De Comunicação Ao Usuário Via Mensageria	00087290

Os códigos APLIC indicados neste documento são **similares** em tipo, descrição técnica e tempo, em relação aos itens que serão adquiridos.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO E
CHECKLIST PARA PAGAMENTO

ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**UNIDADE ORÇAMENTÁRIA 03601 – FUNDO DE APOIO AO JUDICIÁRIO –
FUNAJURIS**

OBJETO: Verificação de regularidade fiscal para pagamento de notas fiscais, conforme preceitua a Lei n. 14.133/2021, Art. 92 – XVI, bem como o termo pactuado (Contrato, Ata de Registro de Preços, Inexigibilidade de Licitação, Dispensa de Licitação...)

Empresa: xxxxxxxxxxxxxxxx

CNPJ: xxxxxxxxxxxxxxxx

Local: xxxxxxxx

Contrato: xxxxxx

Prot. Cia: xxxxxxxx

Documento: C.I. N. xxxxxx (doc. de encaminhamento da nota)

Nota Fiscal: XXXX

REQUISITOS	SIM	NÃO	NA	OBSERVAÇÃO
Quando for Aquisição: Verificar se há AQS				
CNPJ e Razão Social do FUNAJURIS: 01.872.837/0001-93				
Atesto da Nota Fiscal – Nome do fiscal/cargo (Verificar quantos fiscais)				
Data de emissão do documento fiscal				
Data do Atesto				
Vigência do Contrato				
Atesto da Comissão Permanente (3 membros)				
Declaração de desoneração				
Nota fiscal em arquivo XML				



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Optante simples nacional				
Dotação Orçamentária (EMP e PED)				
Nota Fiscal com Contingenciamento				
Retenção de Tributos (Cessão de mão de obra)				

RETENÇÕES/GLOSAS DOS DOCUMENTOS FISCAIS		
OBSERVAÇÃO		
Valor Bruto	R\$ xxxx	
Imposto de Renda		
ISSQN		
INSS		
Contingenciamento		
Glosa		
Depósito judicial		
Valor Líquido	R\$	

CERTIDÕES ANALISADAS	SIM	NÃO	NA	VALIDADE	ANDAMENTO
Certidão Negativa Municipal					
Certidão Negativa Estadual					
Certidão Negativa Federal					
Certidão Negativa FGTS					
Certidão Negativa Trabalhista					
Certidão Dívida Ativa Estadual					
Certidão de Falência, Concordata e Recuperação Judicial.					



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Guia com Vencimento					
---------------------	--	--	--	--	--

Tendo em vista a verificação das Certidões de Regularidade Fiscal, bem como os demais requisitos previstos em termo, como condição para liquidação, entende-se que não há óbice para a realização do pagamento por esta Unidade Orçamentária.

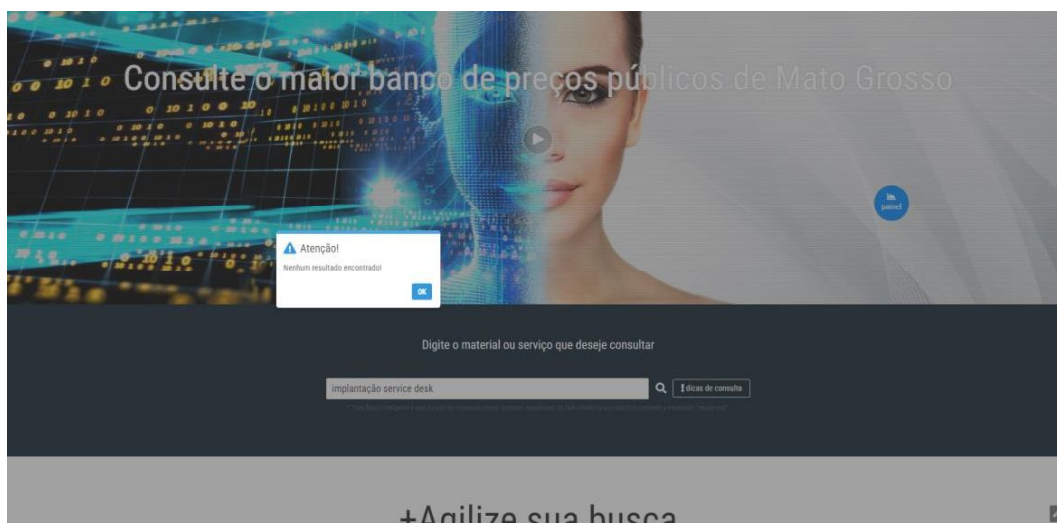
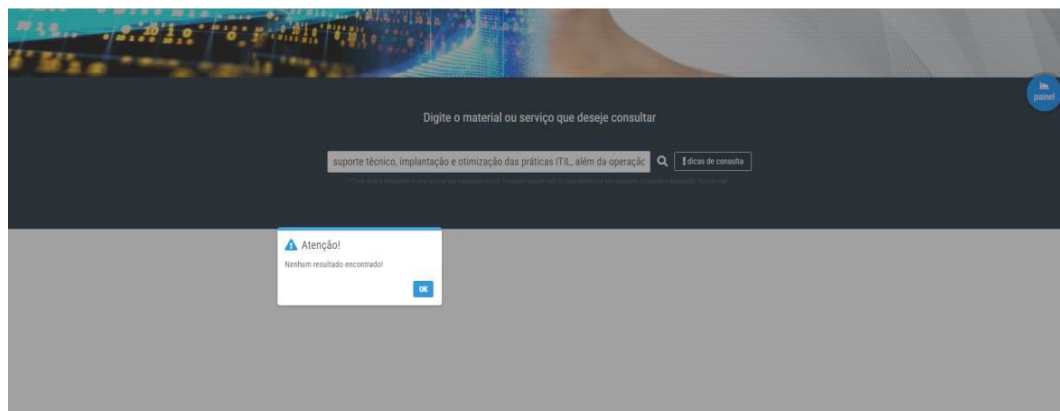
Cuiabá, XX/XX/202x **nome do servidor:** Cargo/função



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

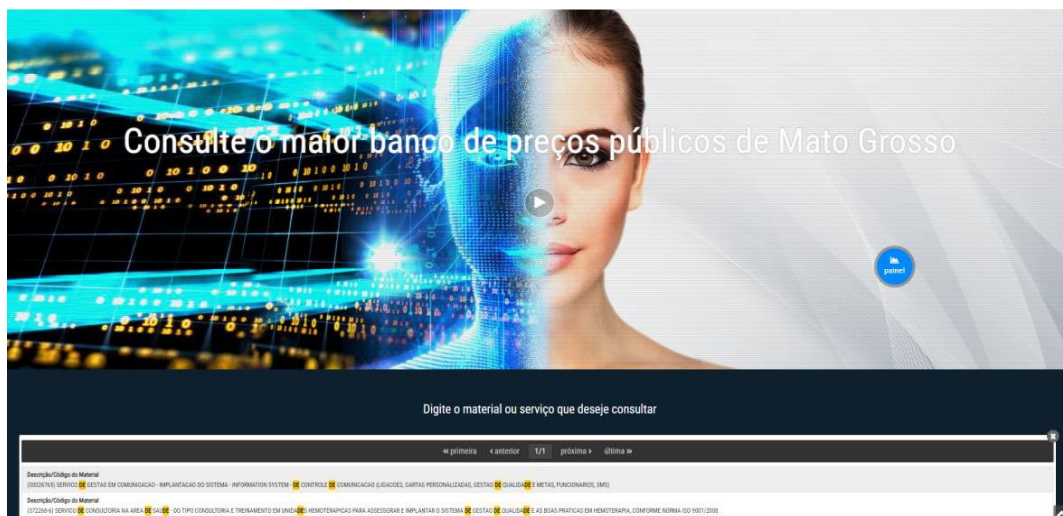
ANEXO F Radar TCE

Em pesquisa no Radar Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, não foram encontrados resultados relacionados ao assunto da licitação ou aos itens que a compõem.



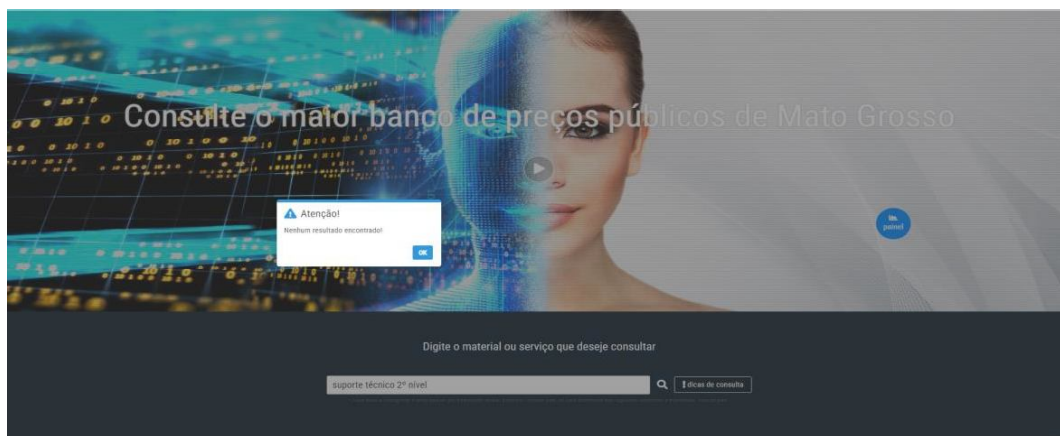


Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000





Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000





ANEXO G Especificações Técnicas da Solução

- A contratação inclui o fornecimento de recursos humanos especializados para atendimento e suporte em TIC, pela CONTRATADA, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos no Termo de Referência.
- Os serviços compreendem as atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de primeiro, segundo e terceiro nível, manutenção de microinformática (estações de trabalho, notebooks, macbooks, tablets, smartphones, impressoras, scanners, nobreaks, estabilizadores, softwares, aplicativos, enfim todos os equipamentos relacionados à área de TI) instalados nas unidades do CONTRATANTE, bem como em configuração e instalação de softwares e aplicativos e reinstalação de sistema operacional, em equipamentos da Contratante.
- O processo de suporte a usuários será realizado em níveis de atendimento. Cada nível exigirá um grupo de técnicos com conhecimento especializado para a solução dos incidentes ou atendimento das solicitações.
- Para essa contratação os grupos de técnicos de atendimento estão divididos em disponibilidade por serviço e postos de trabalho.
- A CONTRATADA é responsável pelo funcionamento do serviço de Service Desk, que inclui o primeiro nível de atendimento (N1), e pelo Monitoramento de Ambiente - NOC. Ela fornecerá toda a infraestrutura necessária para a execução do atendimento, incluindo suporte remoto, receptivo e ativo. Os serviços serão executados na sede da empresa CONTRATADA deverá estar localizada em território nacional brasileiro.
- A CONTRATADA será responsável por fornecer a infraestrutura e mão de obra necessárias para atender adequadamente o volume de tickets registrados, conforme o quantitativo demonstrado no item "Serviço de Suporte Técnico de 1º Nível". O serviço será prestado através de mediação e preço fixo mensal, com base no volume de 14.518 (quatorze mil, quinhentos e dezoito) chamados e ligações. A CONTRATADA deverá estar preparada para suportar uma expansão de até 30% no volume de atendimentos e ligações, sem comprometer a qualidade e a eficiência do serviço prestado. Toda a responsabilidade pela adequação da infraestrutura e equipe de atendimento responsável pelo atendimento dos chamados recairá integralmente sobre a CONTRATADA, sem causar ônus à CONTRATANTE, que deverá garantir que os recursos disponibilizados sejam suficientes para manter o padrão de atendimento:



- Para a composição do dimensionamento, a unidade de medição utilizada está baseada no Preço Fixo mensal. Abaixo seguem as informações do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso para auxiliar no valor a ser estimado - Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento:
 - o Volume Geral de ligações registradas mensalmente durante o ano de 2023;
 - o Volume Geral de ligações registradas por hora durante o ano de 2023;
 - o Volume Geral de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023;
 - o Volume Geral de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023;
 - o Volume Interno (servidores) de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023;
 - o Volume Interno (servidores) de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023;
 - o Volume Externo de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023.
 - A CONTRATADA será responsável por fornecer a mão de obra necessárias para atender adequadamente o volume de tickets registrados, conforme o quantitativo demonstrado no item "Serviço De Suporte Técnico De Segundo Nível – Microinformática E Manutenção De Equipamentos". O serviço será prestado através de mediação e preço fixo mensal, com base no volume de 3.986 (três mil e novecentos e oitenta e seis) chamados e ligações. A CONTRATADA deverá estar preparada para suportar uma expansão de até 30% no volume de atendimentos e ligações, sem comprometer a qualidade e a eficiência do serviço prestado. Toda a responsabilidade pela adequação da infraestrutura e equipe de atendimento responsável pelo atendimento dos chamados recairá integralmente sobre a CONTRATADA, sem causar ônus à CONTRATANTE, que deverá garantir que os recursos disponibilizados sejam suficientes para manter o padrão de atendimento.
 - Para a composição do dimensionamento, a unidade de medição utilizada está baseada no Preço Fixo mensal. Abaixo seguem as informações do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso para auxiliar no valor a ser estimado - Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento:
 - o Volume de Tickets registrados durante o ano de 2023 – SEDE e COMARCAS (Serviço de suporte de 2º Nível).
- **Item 01** - Serviço para suporte técnico de primeiro nível - N1: Fornecer serviço de suporte técnico de primeiro, através de medição e preço fixo mensal, com volumetria de atendimento.
 - **Item 02** – A execução do serviço consiste em monitorar, acompanhar e executar os parâmetros de funcionamento, em tempo real, dos equipamentos,



aplicações e serviços, de modo que qualquer alteração significativa e indicativa de falha, instabilidade ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes do comprometimento do serviço. Consiste também, em monitorar os serviços e ativos de infraestrutura de TIC, registrar e resolver tickets de atendimento.

- **Item 03** – Serviço de implantação do Service Desk: Esse serviço será realizado apenas uma vez e consiste na revisão dos processos de trabalho, do catálogo de serviço, do fluxo de atendimento entre outros. Será executado por meio de cronograma de implantação e utilizando as boas práticas inscritas na ITIL V3 ou V4.
- **Item 04** - Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos, através de medição e preço fixo.
- **Item 05** - Serviço de suporte técnico de segundo nível para monitoramento, controle de ativos de microinformática, versão de hardware, atualizações de segurança, sistemas operacionais de ativos de microinformática.
- **Item 06** - Serviço para acompanhamento da Qualidade dos tickets resolvidos, com objetivo de validar atendimento, classificar as insatisfações, entre outros. Disponibilização mínima de 02 serviços residentes na sede da Contratante.
- **Item 07**- Serviço de curadoria que será encarregado de monitorar e aprimorar o atendimento do chatbot. Os curadores devem identificar continuamente as solicitações mais frequentes nos diálogos que ainda não estão incluídas no escopo do bot e sugerir ajustes técnicos.
- **Itens: 08, 09, 10 e 11**- Serviços Técnicos por delegação de tarefa a serem realizados nas dependências da contratante, através da medição de tarefas realizadas, com indicativo de salário e IMR – índice de medição de resultados. Para a execução do objeto será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TJMT como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TJMT estará associado ao alcance de metas estabelecidas (instrumento de medição de resultados) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento dos serviços exigidos
- **Item 12** – Serviço de Supervisão de Atendimento: A contratada deverá definir supervisores das atividades desempenhadas pelas equipes de atendimento - níveis 02 e 03. Os supervisores serão responsáveis pelo relacionamento entre



CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades e atendimentos desempenhados pelas equipes especializadas e, deverá evitar executar atividades operacionais, para atuar diretamente na produtividade, padrões, apoio e gestão das solicitações.

- **Item 13** – Serviço deve desempenhar um papel na manutenção e organização operacional, garantindo a atualização das informações em documentos estratégicos do departamento, a comunicação eficiente, a gestão adequada dos documentos e a elaboração precisa dos relatórios.
- **Item 14** – Hora extra, para este item estabeleceu-se um custo de R\$ 735.000,00 a ser utilizado sob demanda durante a vigência contratual. Esse valor será dividido em 36 parcelas, destinadas a cobrir demandas excepcionais dos profissionais correspondentes aos itens 8,9,10,11, 12 e 13.
- **Item 15** - Reembolso de deslocamento, para este item estabeleceu-se um custo de R\$ 370.000,00 a ser utilizado sob demanda durante a vigência contratual. Esse valor será dividido em 36 parcelas, destinadas a cobrir viagens a serem realizadas nas Comarcas, visitas técnicas a outros órgãos públicos ou outras demandas que surgirem para os profissionais correspondentes aos itens 8,9,10,11, 12 e 13.
- **Item 16** – Serviço de mensageria, integrado ao WhatsApp, tem como objetivo facilitar a comunicação entre os usuários e a Central de Serviços de TI do Tribunal. Este serviço permite que os usuários enviem e recebam mensagens sobre o andamento de suas demandas, iniciem sessões de conversação após um atendimento inicial via chatbot e assistente virtual, e recebam/enviem diversas notificações conforme necessário. Estima-se um total de 600.000 sessões de comunicação sob demanda para toda a vigência do contrato.

8. ATIVIDADES GLOBAIS

- Executar as tarefas em observância aos padrões e normativos internos, tais como política de segurança da informação e comunicação, política de backup, processos de gerenciamento de serviços de TIC
- Executar as tarefas em observância aos padrões e normativos externos, tais como: ANSI/TIA/EIA, ISO e ABNT e as demais normas estipuladas pela CONTRATANTE
- Executar as tarefas em observância às boas práticas de TIC, tais como as preconizadas pelos modelos ITIL, COBIT, PMBOK e as recomendações dos fabricantes de cada solução TIC utilizada.
- Executar as tarefas relativas ao tratamento e resposta a incidentes em cooperação com as áreas de monitoramento, sustentação de infraestrutura e desenvolvimento, para que a



operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado

- Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais gerenciados
- Acompanhar todos os Tickets da ferramenta de Gestão de Tickets, inclusive de outras filas além do primeiro, segundo e terceiro nível, realizando a cobrança do andamento, incluindo notas informativas e prestando contas aos solicitantes
- Executar todos os serviços dentro dos prazos definidos e atendendo aos padrões de qualidade exigidos
- Cooperar presencialmente ou remotamente sempre que possível, nos testes e homologações de novas aplicações e soluções que poderão afetar os usuários de recursos computacionais.
- Cooperar em projetos, eventos e reuniões que necessite de conhecimento técnico especializado para tratar de assuntos que possam afetar a Central de Serviços, a fim de propor soluções e recomendações para a melhor execução dos projetos e atividades em andamento.
- Cooperar na elaboração, implantação, execução e atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TIC;
- Elaborar, implantar, operacionalizar, manter e atualizar o processo de Cumprimento de Requisições e apoiar o processo de Gerenciamento de Incidentes, bem como aos outros instituídos no âmbito do CONTRATANTE, em conformidade com a biblioteca ITIL em sua versão mais atualizada e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.
- Priorizar o atendimento das demandas de acordo com a criticidade e a urgência.
- Prestar auxílio técnico aos gestores e fiscais nos assuntos relacionados à Central de Serviços.
- Identificar e prescrever soluções adequadas ao ambiente computacional do CONTRATANTE.
- Preservar evidências dos serviços executados, bem como das modificações realizadas nos recursos computacionais.
- Alimentar e manter as informações atualizadas nas ferramentas de gestão de serviços de TIC, bem como na base de conhecimento.
- Alimentar, revisar e atualizar a Base de Conhecimento periodicamente, preocupando-se com a qualidade da informação.
- Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela Central de Serviços.
- Planejar, executar, testar, homologar e lançar em produção as soluções que serão sustentados pela Central de Serviços, de forma a garantir a efetividade, a configuração adequada, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a disponibilidade e a continuidade dos serviços.
- Efetuar a transferência de conhecimento de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório mantido pela CONTRATADA;
- Executar demais atividades que não estejam listadas no rol de atividades deste documento, mas que sejam previstas na função Central de Serviços da biblioteca ITIL.



9. ATENDIMENTO AOS PLANTÕES

- Para a composição do dimensionamento, a unidade de medição utilizada está baseada no Preço Fixo mensal. Abaixo seguem as informações do Poder Judiciário do Estado de Mato para auxiliar no valor a ser estimado - Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento:
 - o Volume de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023 – PLANTÃO;
 - o Volume de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023 – PLANTÃO;
- O plantão judiciário é um serviço prestado pela CONTRATANTE para garantir que as causas urgentes possam ser apreciadas com rapidez e segurança;
- O plantão é realizado em todos os dias da semana, inclusive nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.
- O plantão durante a semana, dias úteis, será entre 19:00 horas e 23:59 horas.
- O plantão nos finais de semana, feriados e pontos facultativos (inclusive os feriados que forem nos dias de semana) será da seguinte forma:
 - o Na forma remota (sobreaviso): das 06:00 horas às 13:00 horas. Em havendo necessidade de atendimento presencial nesses períodos, o técnico deve deslocar-se à sede da Contratante.
 - o Na forma remota (sobreaviso): das 17:00 horas às 23:59 horas. Em havendo necessidade de atendimento presencial nesses períodos, o técnico deve deslocar-se à sede da Contratante.
 - o Na forma presencial: das 13:00 horas às 17:00 horas na sede da Contratante.
- O colaborador além da carga horária semanal de trabalho de sua função, deverá exercer o plantão nas dependências da Contratante;
- Nos feriados próprios do Judiciário ou quando ocorrer suspensão do expediente forense pelo CONTRATANTE, em que não ocorra realização de serviços, as horas trabalhadas a menos NÃO serão computadas como crédito a favor da CONTRATANTE. Nestes casos, será mantido um mínimo de colaboradores até o final do expediente para atendimento excepcional.
- A CONTRATADA deverá alocar técnicos residentes, durante os plantões do judiciário.
- A CONTRATADA deverá observar as Leis vigentes para elaboração das escalas de trabalho durante os plantões de fins de semana e feriados, bem como para que não haja redução de equipe durante os dias úteis;
- O CONTRANTE comunicará a CONTRATADA sobre eventuais realocações de plantões. Caso ocorra essas realocações, deverão ser tratadas sem custos adicionais.
- O técnico nas atividades de plantão não poderá superar vinte e quatro horas por semana;
- Em todo plantão executado, o colaborador deverá registrar seu ponto de entrada e saída para obter o direito ao adicional de plantão;
- Quanto a escala de plantão:
- O plantão será na sede da Contratante;
- Deverá ser local, no período vespertino, com duração média de 05 (cinco) horas;



Pregão Eletrônico n. 15/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

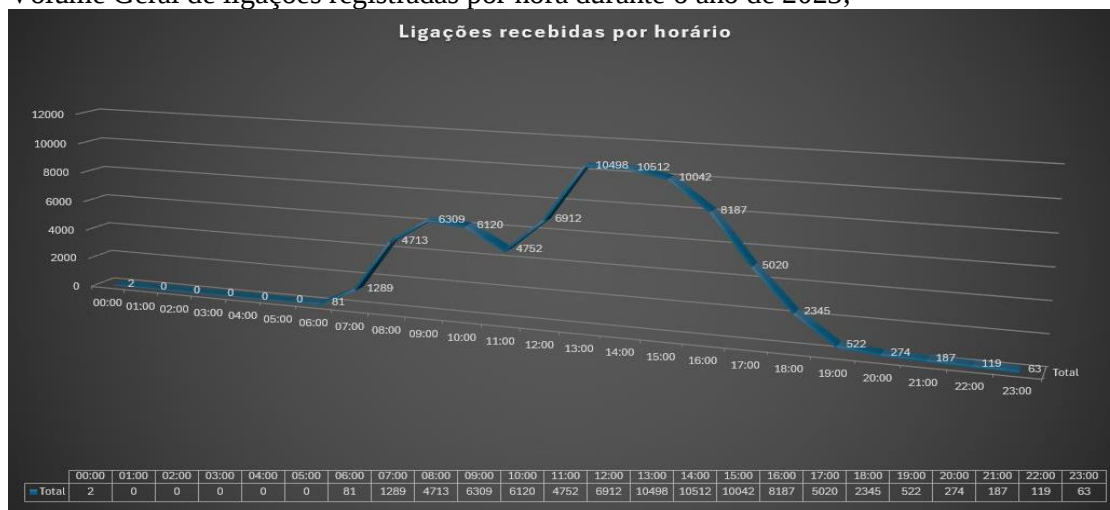
- O regime e escala de plantão, poderá ser revisado pela Contratante e devidamente informado ao Contratado, para que sejam feitas as devidas adequações nas escalas e na forma de regime de execução;
- As horas trabalhadas poderão ser compensadas através do banco de horas, tendo folgas semanais, e/ou pagamento consoante a lei n.13.467/2017.
- Pagamento das horas extras, através do saldo existente em cada vigência contratual;

10. VOLUMETRIA DE ATENDIMENTO

- Volume Geral de ligações registradas mensalmente durante o ano de 2023;



- Volume Geral de ligações registradas por hora durante o ano de 2023;





Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Volume Geral de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023;



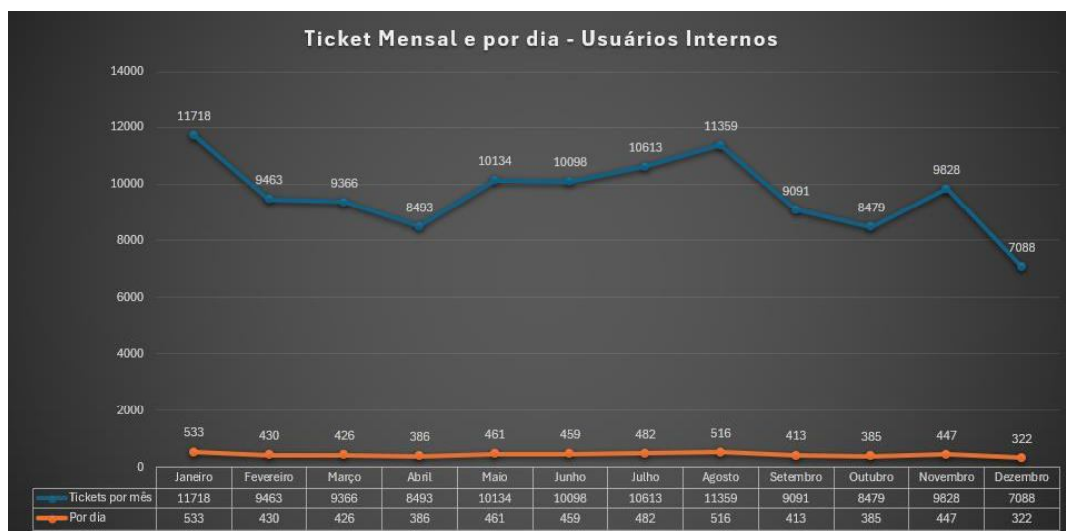
- Volume Geral de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023;



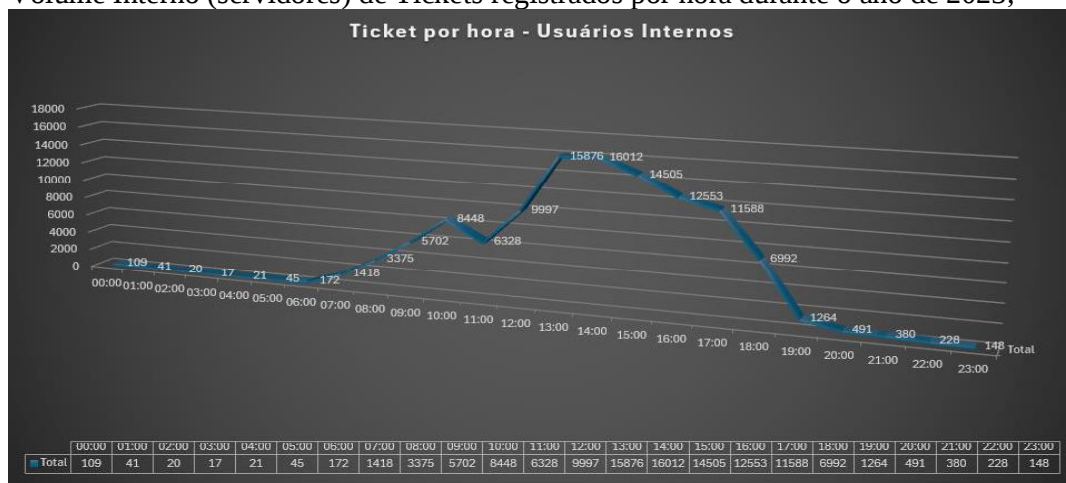
- Volume Interno (servidores) de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000



- Volume Interno (servidores) de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023;



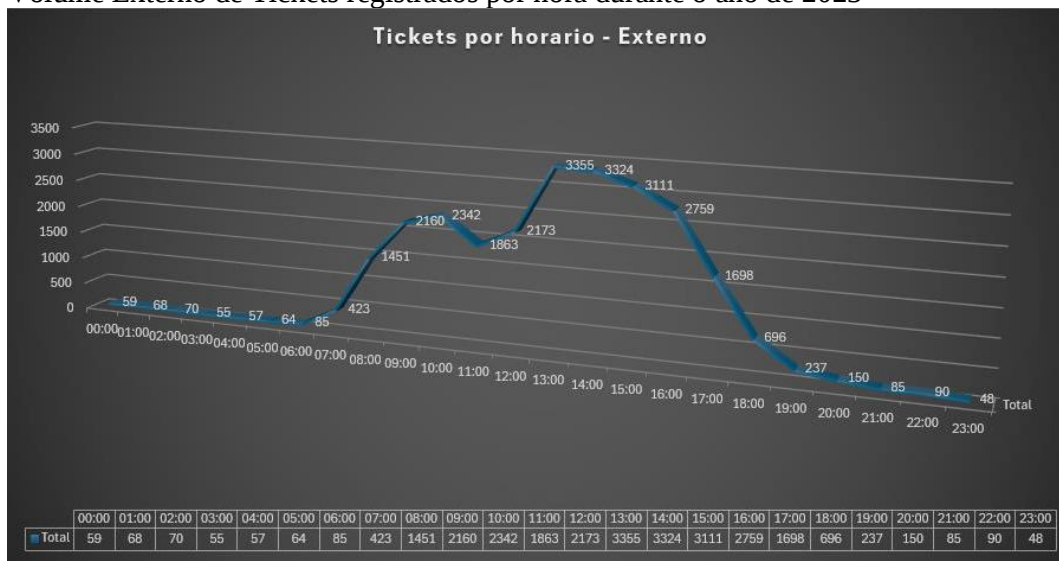
- Volume Externo de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000



- Volume Externo de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023



- Volume de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023 - PLANTÃO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000



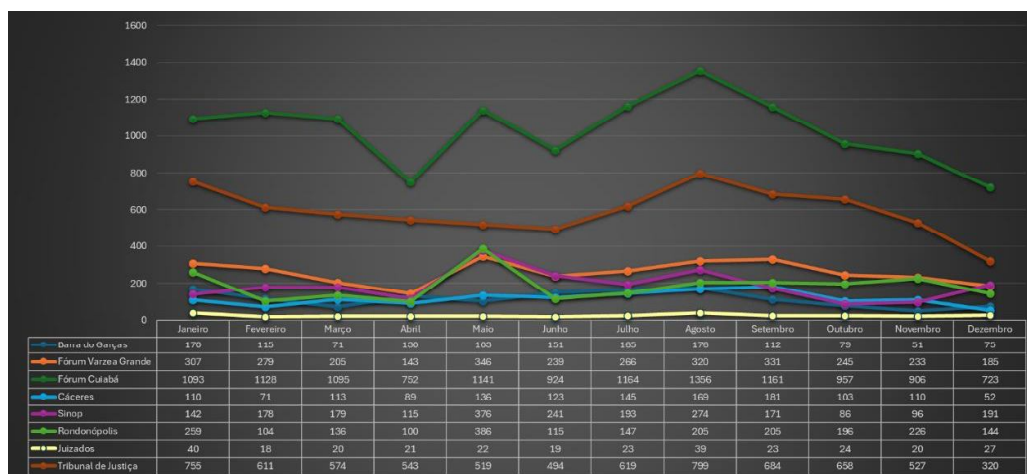
- Volume de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023 - PLANTÃO



- Volume de Tickets registrados durante o ano de 2023 – SEDE e COMARCAS (Serviço de suporte de 2º Nível)



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000



11. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E LOCALIDADES

- Os serviços a serem prestados serão no âmbito presencial e remoto, realizado na sede da Contratada e nas dependências da Contratante - na sede principal Tribunal de Justiça – e nas Comarcas do Interior, sendo:
 - Fórum de Cuiabá; Fórum de Várzea Grande; Fórum de Rondonópolis; Fórum de Cáceres; Fórum de Barra do Garças; Fórum de Sinop.
- A central de atendimento – Serviço de suporte técnico de primeiro nível, o período de funcionamento para a prestação de serviço será de 18 (dezoito) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana (18x7), no horário entre 06h e 00h, incluído os sábados, domingos, feriados e pontos facultativos, não havendo redução ou interrupção do serviço.
- O Serviço de suporte técnico de primeiro nível e o serviço de monitoramento NOC ficará na sede da Contratada, sendo a responsável pela disponibilização dos recursos infraestrutura necessária ao bom desempenho do serviço, como: local de trabalho, móveis e estações de trabalho, link de comunicação, aparelhos telefônicos, entre outros.
- Sendo a CONTRATADA responsável pelo dimensionamento e a especialização das equipes de Serviço de suporte técnico de primeiro nível e Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos, suporte técnico de segundo nível monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática, Serviço NOC de monitoramento, mais não se limitando a esta lista, vide tabela abaixo.
- Para o Serviço de suporte técnico de primeiro nível e o Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos, considerando a base de experiência e nos recursos disponíveis atualmente, foi definido quantidade mínima para a operação dos serviços – vide tabela abaixo.
- Caberá à CONTRATADA a definição dos níveis salariais a serem efetivamente praticados para o Serviço de suporte técnico de primeiro nível, levando em consideração o atendimento aos requisitos de formação e a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Para as atividades de atendimento presencial nas demais unidades judiciárias (fóruns das comarcas), deverão estar disponíveis no período das 10 horas às 19 horas, com uma 1 hora de almoço.
- Para o atendimento remoto e presencial, na sede da Contratante, pelos postos de trabalho, o período de atendimento será das 08:00 horas às 19:00 horas, compreendendo a carga horária de trabalho de 40 horas semanais.
- Quadro de distribuição dos recursos para a prestação dos serviços:

Descrição do serviço	Volume de solicitações (média – mês)	Quantidade mínima para operação	Local
Supervisor de atendimento de nível 1 – Central de Atendimento	IMR - Mensal	1	Sede da Contratada
Supervisor de atendimento NOC – Centro de Operações de Rede	IMR - Mensal	1	Sede da Contratada
Serviço de suporte técnico de primeiro nível	14.518	5	Sede da Contratada
Operador de NOC	IMR - Mensal	2	Sede da Contratada
Serviço de curadoria de desenvolvimento do atendimento via chatbot	IMR - Mensal	1	Sede da Contratada
Equipe de Qualidade	IMR - Mensal	2	Sede da Contratante
Serviço de suporte técnico de segundo nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.	IMR - Mensal	1	Sede da Contratada
Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos	1.354	3	Sede da Contratante
	355	2	Juizados Especiais Unificados – Fórum da Capital
	140	1	Fórum de Barra do Garças
	140	1	Fórum de Cáceres
	1.240	2	Fórum de Cuiabá
	310	1	Fórum de Várzea Grande
	224	1	Fórum de Sinop
	222	1	Fórum de Rondonópolis

* A tabela acima indica a quantidade mínima de técnicos necessários para o serviço conforme o cenário atual, avaliado pelo CONTRATANTE. No entanto, a CONTRATADA deve conduzir avaliações semestrais do volume de atendimento com o objetivo de verificar se a equipe está cumprindo o IMR mensal, possibilitando a redução ou aumento do número de técnicos, conforme a demanda. Esses relatórios, detalhando as razões para quaisquer alterações, devem ser entregues ao CONTRATANTE.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Distribuição dos Postos de trabalho	Quantidade	Local
Supervisor de atendimento	2	Coordenadoria de TIC – Tribunal de Justiça
Analista de serviço sênior	3	
Analista de serviço pleno	3	
Analista de suporte	7	
Técnico de suporte	16	
Assistentes operacionais	1	
Técnico de suporte	1	Departamento de Material e Patrimonio
Analista de suporte	1	Fórum de Cuiabá
Técnico de suporte	5	
Analista de suporte	1	Fórum de Várzea Grande
Técnico de suporte	1	

- Endereços das unidades para disposição dos postos residentes:
 - o Tribunal de Justiça: Centro Político Administrativo - Rua C, S/N - CEP 78049-926 - Cuiabá-MT
 - o Juizado Unificado de Cuiabá: Avenida Hélio Ponce de Arruda, s/n, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT, CEP: 78049-944
 - o Fórum de Cuiabá: Av. Des. Milton Figueiredo Ferreira Mendes, s/nº - Centro Político Administrativo - Cuiabá - MT - CEP 78049-075.
 - o Fórum de Várzea Grande: Av. Chapéu do Sol - Guarita II - Várzea Grande - MT - CEP 78158-720.
 - o Fórum de Cáceres: - Rua das Maravilhas, s/nº - Cavallhada, Cáceres - MT - 78200-000.
 - o Fórum de Rondonópolis - Rua Rio Branco, nº 2.299 - Jd. Guanabara, Rondonópolis - MT - 78710-100
 - o Fórum de Sinop: - Av. Júlio Campos, 175 - Centro, Sinop - MT - 78550-242.
 - o Fórum de Barra do Garças: - Rua Francisco Lira, nº 1.051 - Sena Marques, Barra do Garças - MT - 78600-000.
 - o Departamento de Material e Patrimônio: - Avenida Fernando Correa da Costa, nº 6960 - Bairro São José - Cuiabá MT, CEP: 78080-535

12. INSTALAÇÕES FÍSICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- Essa instalação consiste no atendimento de nível 01 que estará disponibilizado na sede da Contratada.
- A CONTRATADA disponibilizará instalações, seguindo as normas técnicas, NR 17, NR 23 e NR 24 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), NBR 9050, NBR 5413, NBR 5419, NBR 5410/2004 3 NBR 5410/90, NBR 14565, NBR 10574 da ABNT, para a acomodação da Central de Serviços e disponibilizará toda a infraestrutura necessária, além de operadores e supervisores técnicos. A prestação dos serviços de suporte será exclusivamente voltada a incidentes e requisições relacionados à área de TI.



- Ter CFTV digital será utilizado no Help Desk para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, e deverá ser disponibilizado acesso remoto via WEB ao CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar dois circuitos de dados dedicados, garantindo redundância através da utilização de duas operadoras distintas. Cada linha terá uma capacidade de 50Mbps e suportará o protocolo UDP.
- Posições de Atendimento (PA's) do tipo box, acusticamente isoladas entre si. As PA's de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores do Help Desk, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas.
- PA's equipadas com microcomputador e telefone tipo hands free (dispensa o uso das mãos) ou software.
- Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar-condicionado, água, luz e telefone, elevadores etc.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar, às suas custas, todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração do Help Desk, os quais deverão estar em conformidade com as normas regulamentadoras.
- A sala deverá ser exclusiva para o atendimento deste contrato e ter controle de acesso.
- Os equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção, TV, bebedouros, aparelhos de telefonia, mesa comum e de reunião, cadeiras, sofás, poltronas, armários, arquivos, etc. deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA às suas custas.
- O local deverá ter acessibilidade para portadores de necessidades especiais.
- Serão de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de materiais de consumo (papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, cadernos, borrachas e afins, pastas, reprografia, todo o material de treinamento, insumos necessários às ações motivacionais, etc.) necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento.
- Em qualquer caso, deverá haver supervisão das atividades da Central de Serviços, não sendo de responsabilidade do CONTRATANTE a sua remuneração.
- Caso haja necessidade de novas adequações por ocasião da necessidade de aumento da força de trabalho, a CONTRATADA deverá custear por meios próprios quaisquer adaptações e adequações, inclusive no caso de obras.
- Suprimento de energia elétrica com disponibilidade garantida mínima de 99,95% ao mês.
- Site de contingência para operar em no máximo 02 (duas) horas com a mesma capacidade de atendimento do site primário.
- O NOC dever conter uma infraestrutura adequada para a devida prestação do serviço, isto é, a CONTRATADA é responsável por disponibilizar e manter o NOC com, no mínimo: mesas, cadeiras e computadores adequados ao serviço de monitoramento para todos os funcionários que irão prestar o serviço; e TVs, Telas ou Video-Wall para o acompanhamento dos dashboards de monitoramento do ambiente.
- Sobre as vistorias



- o O CONTRATANTE reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação do Help Desk, a fim de acompanhar o processo de implantação.
- o Quando a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao CONTRATANTE, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

13. CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- A Central Telefônica, para funcionamento principal e ou de contingência com a da contratante e deve ser operada externamente pela CONTRATADA, deve oferecer as seguintes funcionalidades e integrações técnicas:
- Registro e Estatísticas de Ligações:
 - o Quantidade total de ligações, abandonos e tempo de espera por ligação.
 - o Tamanho e tempo de espera na fila de chamadas.
 - o Identificação dos números de telefone envolvidos.
 - o Registro de protocolo de ligações.
 - o Gravação por ramal de cada atendente.
- Capacidade de Comunicação:
 - o Receber ligações de aparelhos celulares.
 - o Efetuar chamadas para usuários demandantes quando necessário.
- Gravação e Armazenamento:
 - o Gravação de ligações institucionais com envio à CONTRATANTE.
 - o Funcionalidades Avançadas:
 - o Pesquisa de registros de ligações por critérios diversos.
 - o Supervisão de chamadas ativas e em fila de espera por supervisores.
 - o Transferência de ligações internas e externas.
- Integração com Sistemas de PABX da Contratante:
 - o Utilização de Tronco SIP para integração com os sistemas de PABX da CONTRATANTE.
- Interface e Gestão:
 - o Interface acessível ao pessoal da CONTRATANTE para fiscalização e gestão.
- Disponibilidade e Segurança:
 - o Mecanismos de alta disponibilidade para operação contínua, garantindo funcionamento mesmo durante falhas de componentes, energia elétrica ou telecomunicações.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

14. ITEM 3 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVICE DESK

a) Do Service Desk

Serviço de implantação do Service Desk: Esse serviço será realizado apenas uma vez e consiste na revisão dos processos de trabalho, do catálogo de serviço, do fluxo de atendimento entre outros. Será executado por meio de cronograma de implantação e utilizando as boas práticas inscritas na ITIL V3 ou V4.

Item	Prazo	Descrição	Responsável
1	Data assinatura (Dia D)	Assinatura do contrato.	CONTRATADA e CONTRATANTE
2	D+5	Reunião inicial de alinhamento entre a equipe técnica do CONTRATANTE e a CONTRATADA objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos e esclarecer dúvidas acerca da execução dos serviços.	CONTRATADA e CONTRATANTE
3	D+5	Apresentação do Gerente de Projetos, profissional responsável pela condução do processo de transição dos serviços contratados.	CONTRATADA
4	D+5	Apresentação do plano de comunicação contendo todos os contatos para acionamento do Projeto de transição.	CONTRATADA
5	D+5	Apresentação do projeto de transição, respeitando os marcos de entrega definidos nesta tabela, contemplando: • Escopo; • Matriz de Responsabilidades – Matriz RACI; • Cronograma de atividades com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma; • Análise de Riscos; • Plano de Contingência; • Plano de Comunicação e Divulgação; e • Critérios de aceitação.	CONTRATADA
6	D+20	Apresentação/Alocação da equipe de atendimento e postos de trabalho, representante contratual administrativo,	CONTRATADA



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

		responsável técnico e supervisores (N1 e N2) e a apresentação dos fiscais e gestores da Contratante.	
7	D+20	Central de Telefônica em pleno funcionamento com suas devidas integrações de serviços	CONTRATADA
8	D+30	Central de serviços em plena operação com equipe de atendimento capacitada.	CONTRATADA
9	D+30	Serviço de Monitoramento NOC em plena operação com equipe de atendimento capacitada.	CONTRATADA

15. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

8.1 ITEM 1 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE PRIMEIRO NÍVEL

- A Central de Serviços é o ponto único de contato e relacionamento dos usuários do TJMT e tem como objetivo assegurar qualidade, disponibilidade, melhor desempenho e uso efetivo dos diversos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários na execução de sua missão e processos.
- Central de Serviços tem por finalidade receber, identificar, documentar, priorizar, analisar, gerenciar, orientar, tratar e finalizar os chamados e contatos dos usuários, relativos aos seguintes aspectos:
- A Central de Serviços de TI deverá trabalhar próxima ao formato estabelecido pelo mercado, expresso na Figura 1, com a utilização de uma única ferramenta para a abertura e acompanhamento das solicitações, o SGSD.



- Os serviços de nível 01 e nível 02 devem estar estruturados para atender ao volume de chamados demandados.
- Todo e qualquer atendimento deve ser registrado na base de controle de chamados, mesmos aqueles solucionados por telefone.
- Todos os serviços solicitados através de chamados ou ordens de serviço serão devidamente registrados no Sistema de Gerenciamento de Incidentes e Requisições disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- A CONTRATADA se compromete a realizar visitas técnicas presenciais às instalações da CONTRATANTE, compostas por no mínimo 3 (três) técnicos do Nível 1 de atendimento, para transferência de conhecimento dos sistemas e produtos, pelo menos 02 (duas) vezes ao ano durante a vigência do contrato. Sendo o, período de permanência para



o repasse presencial anual de no mínimo 05 (cinco) dias e os horários serão acordados entre as partes, respeitando as limitações legais.

- A CONTRATANTE poderá ainda solicitar visitas técnicas presenciais adicionais nos casos de: descumprimento dos indicadores do contrato por mais de 2 (dois) meses, rotatividade excessiva da equipe do N1 ou recorrente queda na qualidade dos atendimentos que não podem ser solucionados por repasse remoto. Nestes casos, a CONTRATADA será obrigada a encaminhar 1 (um) técnico para reciclagem pelo período de 05 (cinco) dias para a sede da CONTRATANTE.
- Na hipótese de envio de 1 (um) técnico da sede da CONTRATANTE para a sede da CONTRATADA, esta última deverá cobrir o posto que ficará vago pelo período de 05 (cinco) dias, sem quaisquer ônus financeiro à CONTRATANTE. O técnico que irá cobrir o posto deverá possuir as certificações necessárias discriminadas no Termo de Referência e o conhecimento adequado dos produtos e serviços da contratante para não impactar na qualidade dos atendimentos.
- Todos os custos relacionados à transferência/repasse de conhecimento aos postos de trabalho do Nível 1 de atendimento serão integralmente arcados pela CONTRATADA, incluindo transporte, alimentação, estadia e horas de trabalho dos profissionais de Nível 2 e Nível 3 envolvidos no repasse e não será contabilizado no faturamento dos postos de trabalho as horas dedicadas ao repasse por parte dos profissionais Nível 2 e Nível 3.
- Será facultado à CONTRATADA substituir a visita técnica presencial por deslocamento dos profissionais para ministrar o repasse fora de suas instalações desde que seja preservado o escopo necessário e todos os custos corram sejam arcados pela mesma sem impactar o faturamento mensal.
- Nos repasses de conhecimento realizados remotamente a CONTRATADA deve garantir a participação mínima obrigatória de 40% dos técnicos do Nível 1e durante o repasse a CONTRATADA não terá isenção nem flexibilização nos níveis contratuais acordados.
- É responsabilidade da CONTRATADA solicitar treinamentos sempre que necessário evitando concentração do conhecimento em poucos profissionais e precarização da qualidade e produtividade nos serviços prestados.
- A CONTRATANTE poderá realizar visitas presenciais às instalações onde os profissionais laboram caso ocorra má execução contratual com aviso prévio estipulado pelas partes com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas mediante custo coberto pela própria CONTRATANTE.

a) Serviço de suporte de 1º Nível

- Para a composição do dimensionamento, a unidade de medição utilizada está baseada no Preço Fixo mensal. Abaixo seguem as informações do Poder Judiciário do Estado de Mato para auxiliar no valor a ser estimado - Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento:



- Volume Geral de ligações registradas por hora durante o ano de 2023; (Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento);
- Volume Geral de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023; (Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento);
- Volume Geral de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023; (Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento);
- Volume Interno (servidores) de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023; (Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento);
- Volume Interno (servidores) de Tickets registrados por hora durante o ano de 2023; (Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento);
- Volume Externo de Tickets registrados mensalmente durante o ano de 2023; (Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento);
- Catálogo de Serviços (De acordo com o item 26);
- Serviço de suporte técnico de primeiro nível, através de mediação e preço fixo mensal perfazendo o volume de ligações e tickets no monte de 14.518 (quatorze mil, quinhentos e dezoito chamados) e o Licitante deverá se atentar que o volume de atendimento/ligações poderá expandir em até 30%, que serão de total responsabilidade da Contratada.
- Sendo a CONTRATADA responsável pelo dimensionamento da quantidade de técnicos e a especialização da equipe de Serviço de suporte técnico de primeiro nível.
- Deve estar na sede da Contratada, a qual fornecerá toda a infraestrutura necessária para a execução do atendimento, suporte remoto, receptivo e ativo.
- Responsável pelo recebimento, registro e atendimento de incidentes e solicitações, orientações e acesso remoto nas máquinas dos solicitantes, desde que não seja necessário o atendimento presencial. Também é responsável pelo escalonamento de Tickets que são mais eficientemente resolvidos pelo 2º nível ou demais áreas competentes que possuem um nível mais especializado de atendimento, como infraestrutura de redes ou sistemas;
- Atividades:
- Recepcionar as demandas por telefone, sistema, chat, Chatbot, e-mail ou App de mobile ou interface web responsiva e registrá-las no sistema de controle de demandas.
- Realizar atendimento inicial aos usuários, prestando suporte, com orientações por telefone e/ou intervenção via acesso remoto, a todo o hardware e software instalados na Contratante, bem como nas unidades judiciais e administrativas;
- Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com o procedimento documentado na base de conhecimento;
- Registrar todas as solicitações e incidentes reportados, bem como suas informações complementares, categorização, vinculação de itens de configuração, registros de solução, evidências, dentre outros, obtendo a rastreabilidade do endereçamento realizado nos serviços;
- Classificar as demandas com a priorização no impacto e urgência de cada tipo de serviço;



- Resolver o maior número possível de atendimentos através de scripts de atendimento e da base de conhecimento;
- Priorizar o atendimento de demandas das áreas críticas do órgão;
- Identificar recorrência de incidentes, efetuar registros de problema e vincular os registros relacionados para tratamento adequado via processo de gerenciamento de problemas;
- Gerir contas de usuários, grupos e permissões de acesso;
- Encaminhar Tickets que extrapolam a competência do primeiro nível para atendimento especializado (segundo nível, áreas competentes e terceiros, conforme o caso);
- Reabrir Tickets para origem quando forem fechados inadequadamente;
- Manter os usuários informados sobre o andamento das solicitações, acompanhar e finalizar todos as solicitações e registros de incidentes;
- Incluir registro de andamento para as ações realizadas no Ticket;
- Concluir e fechar o Ticket, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas;
- Realizar pesquisa de satisfação junto ao usuário quanto a:
 - Eficácia - fazer o que deve ser feito (o que foi solicitado);
 - Eficiência - fazer com melhor aproveitamento de recursos (com menor custo, menor consumo de recurso humano ou máquina);
 - Efetividade - atender a expectativa de resultado (do cliente).

b) Qualificação Profissional do Técnico de Serviço Nível 01 – Central de atendimento

- Formação Mínima e Habilidade:
 - Cursando nível superior;
 - Boa fluência verbal;
 - Habilidade no relacionamento interpessoal;
 - Curso ITIL V3 ou V4 – Fundação Bradesco;
- Conhecimento:
 - Conhecimento técnico de Windows
 - Conhecimento técnico MS Office 365;
 - Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet;
 - Conhecimento de correio eletrônico e antivírus;
 - Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico;
 - Conhecimento de rede local Windows em nível de configuração.
- Experiência:
 - Experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atendimento ao usuário e/ou help-desk, e/ou suporte de equipamentos de microinformática;
 - A comprovação dos requisitos de conhecimento será efetuada mediante apresentação de cursos ou através de registros na Carteira de



Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.2 ITEM 2 - MONITORAÇÃO DE AMBIENTE - NOC (CENTRO DE OPERAÇÕES DE REDE)

a) Serviço de monitoração de ambiente - NOC

- Fornecer serviço de monitoramento, através de mediação e preço fixo;
- Sendo a CONTRATADA responsável pelo dimensionamento da quantidade de técnicos e a especialização da equipe de Monitoramento de Ambiente NOC.
- O serviço consiste em realizar atividades de monitoração de todo o parque de ativos de infraestrutura (hardware e software) necessários a disponibilização dos serviços de TI do TJMT;
- O serviço de Monitoração de Serviços é responsável pela análise dos ativos, aplicações e segurança da informação do TJMT em regime integral 24 x 7 x 365 e deverá ser remoto;
- A equipe do NOC deverá ser capaz de tratar incidentes através de scripts ou procedimentos que contenham instruções para a solução de incidentes de menor complexidade;
- A equipe do NOC deverá ser capaz de escalar para um analista de 2º nível de plantão, ou para outro que tenha maior capacidade técnica para resolução do incidente, de acordo com a necessidade específica do caso;
- A CONTRATADA deverá implementar esquema de escalação de incidentes para analistas de maior conhecimento técnico;
- A CONTRATADA deverá contribuir na manutenção e atualização do cadastro de ativos nas ferramentas de monitoramento e CMDB, utilizadas pela CONTRATANTE;
- A CONTRATANTE poderá, a seu critério, disponibilizar interfaces de monitoramento para o serviço de NOC;
- Acompanhar e monitoramento de scripts e jobs dos sistemas e aplicativos;
- Acompanhar o monitoramento de URLs críticas;
- Monitoramento da disponibilidade dos serviços e ativos;
- Monitoramento da capacidade dos serviços e ativos;
- Monitorar as consoles disponíveis e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere a hardware e software;
- Monitorar as consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere às mensagens de I/O, software gerenciador de mídias magnéticas e das fitotecas;
- Monitorar eventos que possam indicar possíveis incidentes de segurança da informação;



- Monitorar a disponibilidade e desempenho de todos os sistemas e serviços providos pelos ICs (Itens de Configuração) do CONTRATANTE;
- Monitorar a disponibilidade dos ICs (Itens de Configuração) que suportam os sistemas e serviços do CONTRATANTE;
- Monitorar o espaço em discos utilizado pelos gerenciadores de banco de dados e gerenciadores de arquivos;
- Monitorar a disponibilidade dos componentes de hardware e software integrantes da solução de Backup e Restore utilizada pelo CONTRATANTE.
- Monitorar a console de atualizações Microsoft, Anti-Malware, Anti-Virus e Anti-Spam.
- Monitorar os links de comunicação de dados e voz das unidades do CONTRATANTE;
- Registrar todos os incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade;
- Comunicar às partes interessadas a ocorrência de incidentes críticos registrados, informando pelo menos o número do incidente, o item de configuração afetado e o alerta identificado;
- Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.
- Propor alternativas de melhoria nos processos de monitoração, a serem submetidas para avaliação do time responsável na CONTRATANTE;
- No processo de gestão de incidentes a equipe do NOC deverá tornar disponível as informações de detecção e tratamento de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º e 2º nível), para que esta tenha capacidade de responder de forma mais célere ao usuário que reportarem o incidente/problema;
- Os operadores do NOC devem realizar o registro de requisições/incidentes na ferramenta de ITSM sempre que necessário para solicitarem reparos, reportar ocorrências entre outros serviços;
- As atividades de acompanhar o monitoramento de todo o ambiente de TI da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA. Sempre que ocorrer algum incidente no ambiente do CONTRATANTE, deverá ser aberto um ticket na ferramenta de ITSM e encaminhado para a equipe responsável, para tratamento do mesmo.
- Caso ocorra algum incidente dos serviços críticos elencados, a CONTRATADA deverá abrir um ticket para tratar o incidente e restabelecer os serviços o mais rápido possível, comunicando a CONTRATANTE de forma imediata.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Cenário atual para conhecimento dos ativos e volume de eventos registrados na solução de ITSM

A tabela a seguir lista os ativos que serão monitorados.

Nome	Quantidade
Containers	1204
Máquinas Virtuais	1047
Hosts físicos	44

Grupo de Ativos	Hosts físicos/virtuais	Média de eventos/mês
Câmeras	40	43
Chassis	86	183
Comutadores/SWs	762	3770
Controladores	11	0
Firewalls	88	74
Linux Máquina Virtual	1030	1814
No-Breaks	189	3935
Pontos de Acesso	1471	1078
SANs	10	761
ESX Hosts	44	272
URLs e APIs	475	1470
Links de Internet	262	3432
VMs Windows em Hyper-V	357	1198
Virtualizadores Hyper-V	145	165
Total de eventos por período		18195
Quantidade estimada anual		218340

Atualmente, são registrados 218.340 tickets de eventos anuais na solução de ITSM e são solucionados pela atual equipe de NOC da contratante.



b) Supervisor NOC

- Gestão no monitoramento dos ativos constantes no Data Center Seguro (sala cofre); Gestão no monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio;
- Gestão no monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux;
- Gestão no monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore;
- Gestão no monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP;
- Gestão no monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados;
- Gestão no monitoramento de Redes de Computadores;
- Emitir relatórios gerenciais conforme demanda da CONTRATANTE, não se limitando a;
- Quantidade de quedas de link, sistemas;
- Histórico de autoconsumo de servidores;
- Validar relatórios enviados mensalmente com os dados de disponibilidade dos links, latência e perda de pacotes recebidos da CONTRATANTE;
- Envio de relatórios gerenciais de IMRs mensalmente;
- Propor a melhoria contínua dos processos de monitoramento utilizando os eventos registrados na ferramenta de monitoramento como base para aprimoramento.
- Validação de scripts de conhecimento e execução de atividade que será realizada pelo operador do NOC.

c) Operador de NOC

- Monitorar a disponibilidade e desempenho de todos os sistemas e serviços definidos pela CONTRATANTE.
- Executar as tarefas relativas ao tratamento e resposta a incidentes em
- cooperação com as áreas de monitoramento e sustentação de infraestrutura, para que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado;
- Comunicar aos interessados a ocorrência de incidentes críticos registrados, informando pelo menos o número do incidente, o item de configuração afetado e o alerta identificado.
- Escalar os incidentes que não forem possíveis de serem resolvidos para os grupos solucionadores, internos, externos e fornecedores, previamente indicados pelo CONTRATANTE;
- Priorizar o atendimento das demandas de acordo com a criticidade e a urgência;



- Registrar na ferramenta ITSM todas as informações referentes as atuações da equipe no tratamento de requisições ou incidentes;
- Solucionar os incidentes, consultando a base de conhecimento da CONTRATANTE e utilizando scripts de atendimento existentes nesta base, quando disponíveis;
- Acompanhar os chamados abertos pelo NOC, quando escalados para outros grupos solucionadores, durante todo o período em que estiverem abertos até o seu fechamento, conferindo se todas as informações necessárias ao correto encerramento dos chamados foram registradas, solicitando e registrando mais informações quando necessário;
- Apresentar, mensalmente, os indicadores e volumetrias dos serviços executados pelo NOC no mês anterior. A agenda para esta apresentação será definida em conjunto ao CONTRATANTE;
- Monitoramento no formato de 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Monitorar dos links de internet de todas as unidades judiciais do CONTRATANTE.

d) Qualificação Profissional do Operador de NOC

- Formação Mínima e Habilidade:
 - o Ensino superior completo ou cursando na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior.
- Conhecimento:
 - o Conhecimento avançado em serviços de monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares.
- Experiência:
 - o Experiência comprovada de no mínimo 3 (três) anos em:
Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cact, Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores.

8.3 ITEM 4 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NÍVEL – MICROINFORMÁTICA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

a) Serviço de microinformática e manutenção

- Para a composição do dimensionamento, a unidade de medição utilizada está baseada no Preço Fixo mensal. Abaixo seguem as informações do Poder Judiciário do Estado de



Mato para auxiliar no valor a ser estimado - Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento:

- Volume de Tickets registrados durante o ano de 2023 – SEDE e COMARCAS (Serviço de suporte de 2º Nível); (Consoante gráficos do Item Volumetria de Atendimento deste documento);
- Fornecer serviço de suporte técnico de segundo nível, através de mediação e preço fixo.
- O serviço de suporte de segundo nível será realizado dentro das dependências da Contratante, na sede principal – Tribunal de Justiça – e nas Comarcas do Interior, sendo:
- Perfazendo o volume de ligações e tickets no monte 3.986 (três mil e novecentos e oitenta e seis) chamados mensalmente, o Licitante deverá se atentar que o volume de atendimento/ligações poderá expandir em até 30%, que serão de total responsabilidade da Contratada.
- Sendo a CONTRATADA responsável pelo dimensionamento da quantidade de técnicos e a especialização da equipe de Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível.
- Responsável pelo atendimento de tickets escalonados pelo nível 01 e pelos serviços definidos pelo Catálogo de Serviço.
- E pelo atendimento que exija interação humana física ou remota. Geralmente é necessário quando o atendimento envolve equipamentos que precisam ser testados ou instalados, como impressoras e scanners.
- Além do suporte técnico de microinformática de primeiro, segundo nível, manutenção preventiva e corretiva em equipamentos fora de garantias que estejam apresentando travamentos que impeçam um atendimento via acesso remoto.
- Atividades:
- Realizar o atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível, com suporte presencial;
- Interagir com o atendimento de primeiro nível na pronta resolução ou endereçamento das demandas, reclassificando quando for o caso e relatando as atividades de solução, ou escalando quando necessário;
- Encaminhar Tickets que extrapolam a competência do segundo nível para atendimento especializado de maior nível de especialização (áreas competentes, terceiro nível e terceiros, conforme o caso);
- Acionar fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução do Ticket e o seu encerramento;
- Encaminhar informativo às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços;
- Executar manutenção, configuração, restauração, teste, análise de eventos e incidentes no parque computacional;



- Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes de desempenho, entre outras que contribuem para a melhoria de desempenho dos recursos computacionais;
- Executar reparos e testes em Patch Cord, conectores RJ45 com conectorização para ativos de redes, sendo que todos os procedimentos adotados deverão seguir os padrões de cabeamento ANSI/TIA/EIA 568-a.
- Executar instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais e aplicativos;
- Em se tratando de desinstalação ou remanejamento de microcomputadores, após autorização do usuário do equipamento no Relatório de Atendimento, o HD deverá ser formatado e nele reinstalado o sistema operacional.
- Instalar recursos computacionais para novos colaboradores que venham a trabalhar no órgão;
- Executar o tratamento de incidentes, contemplando o recebimento, a filtragem, a classificação, a resolução e a resposta às solicitações e alertas;
- Executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual;
- Interpretar manuais para a realização de instalações, configurações e de aplicativos e soluções de TIC;
- Documentar toda e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas, atualizando ou incluindo, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação;
- Armazenar orientações, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços;
- Documentar toda e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas, atualizando ou incluindo, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação;
- Atualizar, configurar, instalar/desinstalar, solucionar dúvida e remanejar equipamentos VoIP;
- Atualizar mobile corporativo, entregar, substituir, configurar, instalar, desinstalar, atualizar softwares/aplicativos e sincronizar agenda de contatos;
- Auxiliar os magistrados na configuração dos seus dispositivos móveis para acesso as ferramentas corporativas do CONTRATANTE;
- Instalar tokens e/ou leitoras e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais;
- Realizar testes de conexão para as reuniões realizadas por meio de videoconferências, com antecedência mínima de 24 horas ou conforme acordado com a área requisitante;
- Instalar e configurar os equipamentos de videoconferência, deixando-os aptos para a realização das reuniões;



- Acompanhar e monitorar as reuniões realizadas por meio de videoconferência, quando solicitada através de requisição, corrigindo quaisquer problemas ou incidentes ou dúvidas que ocorram durante as reuniões, desde o início até a sua finalização, mesmo que anteceda ou ultrapasse o horário de atendimento;
- Prestar suporte presencial em eventos, e viagens;
- Acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI em garantia, por meio dos canais previamente disponibilizados pelo Tribunal, bem como acompanhar o atendimento dos técnicos das empresas de assistência técnica autorizadas, em relação ao tratamento e ao andamento dessas solicitações;
- Soluções providas pelo suporte técnico de 2º Nível presencial deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Suporte e Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º Nível, com atualização e manutenção contínua de informações;
- Executar avaliação técnica nas estações de trabalho, impressora, scanner etc. dos usuários, para diagnóstico e resolução;
- Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).
- Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição. Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento.
- A contratada deve estar preparada para expandir e ajustar o escopo dos serviços para incorporar novas tecnologias, processos ou métodos conforme exigidos pela contratante ao longo do contrato.
- Canais mínimos de recebimento de solicitações.
- Via telefone: Atendimento de ligações.
- Via sistema: Gerenciamento de chamados, garantindo que todas as solicitações sejam devidamente documentadas e tratadas.
- ChatBot: Utilização de assistentes virtuais programados para responder perguntas frequentes e guiar os usuários em questões básicas, quando não resolvidas direcionadas para um técnico.
- Chat online: Suporte através de múltiplos canais digitais, oferecendo uma comunicação acessível e versátil.
- Aplicativos de mensageria e redes sociais.
- São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA as suas expensas o recurso relacionado ao serviço prestados para uso interno ao ambiente da CONTRATANTE.



- o I – Headset: Compatível com o padrão tecnológico do sistema de telefonia adotado pela CONTRATANTE, para cada um dos Técnicos, Analistas e Supervisores de Atendimento envolvidos na prestação de serviços;
 - o II – Quantidade: Inicialmente, será necessário 1 headset para cada colaborador.
 - o III – Frequência de entrega: Cada colaborador terá que ter 1 equipamento, contudo, na frequência em que estes equipamentos apresentarem defeito, a CONTRATADA deverá imediatamente realizar a substituição.
- o Em complemento, além do equipamento de Headset a CONTRATADA deverá fornecer ferramentas e insumos necessárias a manutenção dos equipamentos de TI em todo o parque do Tribunal, incluindo todo o material necessário para as atividades de manutenção em laboratório, tais como:
 - o Kit de chaves e alicates;
 - o Soprador e aspirador de Ar;
 - o Pasta Térmica para processadores;
 - o Localizador de cabos;
 - o Kit de testador de cabos de rede;
 - Rastreador de fios de rede LAN Ethernet NF. 8209 com cabo adaptador RJ11 RJ45- Sugestão de modelo: Hyuduo e Noyafa;
 - o Alicate de Crimpar Rj45 Ez Passagem Rj11 Cat5e Cat6 Cat7 Pró.
- o As ferramentas para realizar a manutenção dos equipamentos devem ser distribuídas de acordo com a localização dos técnicos responsáveis conforme especificado no item “Da prestação dos serviços” deste Termo de Referência.

b) Qualificação Profissional do Técnico de Serviço de Nível 02 – Microinformática e manutenção

- Formação:
 - o Cursando nível superior;
 - o Curso complementar em microinformática e rede de computadores;
 - o Conhecimento básico de inglês;
- Boa fluência verbal;
- Habilidade no relacionamento interpessoal;
- Conhecimento:
 - o Conhecimento em rede LAN e WAN, instalação e configuração de Microcomputadores;
 - o Conhecimento em manutenção de impressoras;
 - o Conhecimento em montagem de microcomputadores;
 - o Conhecimento em aplicativos de suporte remoto;



- o Conhecimento básico de rede;
- Experiência:
 - o Experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atendimento ao usuário e/ou help-desk, e/ou suporte de equipamentos de microinformática;
 - o A comprovação dos requisitos de conhecimento será efetuada mediante apresentação de cursos ou através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.4 ITEM 5 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NÍVEL – MONITORAMENTO, CONTROLE E ATUALIZAÇÃO DE ATIVOS DE MICROINFORMÁTICA.

a) Serviço de monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática

- Fornecer serviço de suporte técnico de segundo nível de ativos de microinformática, através de mediação e preço fixo.
- Sendo a CONTRATADA responsável pelo dimensionamento e a especialização da equipe de Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível – Monitoramento, Controle e Atualização de Ativos de Microinformática.
- O serviço de suporte de segundo nível de ativos de microinformática será realizado dentro das dependências da CONTRATANTE, na sede principal – Tribunal de Justiça:
- Responsável pela gestão e controle de versões de sistemas operacionais, aplicativos, Updates de segurança, licenças de software, definidos pela CONTRATANTE.
- As ferramentas para gestão do serviço serão fornecidas pela CONTRATANTE.
- Atividades:
- Efetuar todas os Updates de Segurança, de correção ou de atualização dos sistemas operacionais e dos aplicativos utilizados pela CONTRATANTE. Mantendo todos os ativos de microinformática sempre com a última versão, a mais atualizada, correta e funcionando conforme definidos pela CONTRATANTE.
- Seguir os procedimentos de atualização conforme processo definido pela CONTRATANTE.
- Manter a CONTRATANTE informada e comunicada das atualizações que estão sendo realizadas, das atualizações disponíveis para serem executadas, de qualquer necessidade de efetuar.
- Sempre avaliar se as atualizações disponíveis estão corretas, sem falhas e não trariam impacto no ambiente do CONTRATANTE.
- Realizar a gestão e controle de ativos de microinformática do parque do Poder Judiciário diariamente.
- Gerar de relatórios para gestão conforme definido pela CONTRATANTE.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macro atividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.
- Propor alternativas de melhoria nos processos de atualização, a serem submetidas para avaliação do time responsável na CONTRATANTE.
- Manter a base de dados de itens de configuração atualizada com os dados dos ativos de microinformática e das atualizações.
- Implantar regras para controle de gestão de ativos de microinformática conforme solicitado, apoiado e orientado pela equipe de gestão da CONTRATANTE.
- Gerar documento seguindo os padrões definidos pela CONTRATANTE das ações realizadas durante as rotinas de execuções ao longo da vigência do contrato.
- O CONTRATANTE fornecerá as ferramentas necessárias para o monitoramento e a gestão dos serviços listados neste documento de termo de referência.

- A tabela abaixo apresenta uma lista de ativos que serão atualizados mensalmente com o volume de equipamentos registrados nos últimos anos, as atualizações devem estar de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deve estar ciente desses critérios, embora não esteja restrita a eles. O licitante deve estar atento ao fato de que o volume de ativos pode aumentar em até 15% considerando o ano atual, e qualquer expansão será responsabilidade da CONTRATADA.

TIPO DE ATIVOS	QUANTIDADE DE ATIVOS /2024	QUANTIDADE DE ATIVOS /2023
Estação de Trabalho	8.711	8.656
Notebook	1.628	780

Sobre o monitoramento e controle dos ativos de microinformática (computadores, notebooks e licenças):

- Monitorar a comunicação dos computadores e notebooks e outros, com a rede corporativa.
- Monitorar alterações de hardware de computadores e notebooks tais como, mais não se limita:
 - Prover o inventário das informações de: processadores, memória, placa-mãe, interfaces de rede, discos (físicos e lógicos), Updates de segurança e do sistema operacional.
- Monitorar a quantidade de licenças distribuídas no parque da CONTRATANTE.
- Monitorar o ciclo de vida dos ativos de microinformática.
- Rastrear os demais equipamentos que não efetuam comunicação com a rede conforme prazos definidos pela CONTRATANTE.
- Todas as informações deverão ser reportadas para o gerente de serviço do Departamento de Suporte e Informação da CONTRATANTE.
- Manter o histórico atualizado dos equipamentos que estão sendo localizados.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Se um computador não comunicar com a rede durante o período de 03 meses, deve manter contato com o gestor da unidade para verificação da localização do equipamento e efetuar as devidas anotações no histórico do equipamento na base de dados de item de configuração.
- Mapear a distribuição e localidade dos equipamentos de microinformática nas unidades da CONTRATANTE.
- Fazer o inventário dos ativos de microinformática das unidades da CONTRATANTE, com a elaboração e execução do plano.
- Reportar a CONTRATANTE toda e qualquer dificuldade em efetuar os serviços.
- Manter contato com os gestores das unidades para proceder o andamento das atualizações e do monitoramento dos ativos de microinformática, em qualquer ponto de dificuldade ou adequação.
- Os tipos de equipamento, que podem ser monitorados: desktop, notebook, nobreak, monitor.
- A tabela a seguir lista os ativos que serão monitorados mensalmente conforme os critérios do CONTRATANTE para conhecimento da CONTRATADA, a CONTRATADA não está limitada a estes valores;

TIPO DE ATIVOS	QUANTIDADE DE ATIVOS - 2024
Estação de trabalho	8.711
Notebook	1.628

LICENÇAS
Office 2010
Office 2013
Office File API
Office 365 E1
Office 365 F3
Office 365 E3
Windows Server CAL
Project Plan1
Project Plan 3
Viva Goals
Project
Corel Draw
Autodesk
Cozyroc SSIS



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Software de Biblioteca
Autocad
Photoshop
Cs6 Design
Captivate 7
Premiere 11
Seal Conecta
Dicionário Houaiss
Adobe Creative Cloud
Azure
VMS Enterprise
Visio Professional
Visual Studio Enterprise
Core Infrastructure
Adobe Creative Cloud
Acrobat Pro DC
CA Service Management SDM Package
Xtraction for CA Service Management
Aquisição de pacote Xtraction for CA Service Management
CA Client Automation
CA Single Sign-On for Consumers
CA Single Sign-On for Business Users
Windows Server Data Center Core
Visual Studio
Orçafascio - Módulo Básico



Orçafascio - Orçabim
Windows Server Cal
Project
SharePoint
Windows
Ad Audit
Módulo File Server
Módulo Domain Controller

- b) **Qualificação Profissional do Técnico de Serviço de Nível 02 - monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática**
- o **Técnico do Serviço de Nível 02 – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.**
- Formação
 - o Ensino superior completo ou cursando na área de Tecnologia da Informação; ou
 - o Ensino Superior em outras áreas com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
 - Boa fluência verbal;
 - Habilidade no relacionamento interpessoal;
 - Conhecimento
 - o Conhecimento em rede LAN e WAN, instalação e configuração de Microcomputadores;
 - o Conhecimento em ferramenta de gerenciamento dos principais Antivírus do mercado;
 - o Conhecimento em ferramenta de Administração do Microsoft System Center Configuration Manager;
 - Experiência:
 - o A comprovação dos requisitos de conhecimento será efetuada mediante apresentação de cursos ou através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.5 ITEM 6 - SERVIÇO DE GESTÃO DA QUALIDADE

- a) **Serviço de gestão de qualidade**
- o Este serviço terá um valor fixo mensal durante o período de 36 (trinta e seis) meses.
 - o Sendo a CONTRATADA responsável pelo dimensionamento da quantidade de técnicos e a especialização da equipe de Qualidade.



- o Serviço para Gestão da Qualidade com a produção de bases de Conhecimento.
- o Em razão da especialidade da execução, os serviços ficarão na sede da Contratante.
- o Alimentar e manter as informações atualizadas na ferramenta de gestão de conhecimento.
- o Alimentar, revisar e atualizar a Base de Conhecimento periodicamente, preocupando-se com a qualidade da informação.
- o Efetuar a transferência de conhecimento, por sessões técnicas, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica armazenada na ferramenta de gestão de conhecimento.
- o Assegurar que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados, funcionem, sejam confiáveis e úteis aos usuários e atendentes;
- o Otimizar procedimentos e recursos que visem melhorar o atendimento ao usuário de TIC com a aplicação de métodos e procedimentos padronizados;
- o Executar demais atividades que não estejam listadas no rol de atividades deste documento, mas que sejam previstas na função de Gestão de Conhecimento da biblioteca ITIL.
- o Acompanhar, diariamente, a qualidade dos atendimentos, o nível de satisfação, com vistas e identificar eventuais deficiências no atendimento e realizar ajustes para melhorar a eficiência na prestação de serviços.
- o Elaborar relatórios mensais dos serviços, no que concerne às atividades da Central de Serviços, tais como: indicadores de qualidade, níveis de serviços, capacidade, evolução do parque computacional, melhorias aplicadas, entre outros também relacionados aos indicadores da prestação dos serviços;
- o Mapear e classificar os tipos de insatisfação nos atendimentos.
- o Extrair os dados mensais dos indicadores para conferência de alcance de meta.
- o Efetuar call-back.

b) Qualificação Profissional do Técnico de Gestão de Qualidade

- o **Formação:**
 - Ensino superior;
 - Boa fluência verbal;
 - Habilidade no relacionamento interpessoal;
- o **Conhecimento:**
 - Experiência na criação e manutenção de bases de conhecimento;
 - Experiência na implementação de processos de melhoria contínua, alinhados às boas práticas de ITIL;
 - Habilidade com ferramentas de software destinado a funções administrativas e automação de escritório, tais como:
 - o Planilhas eletrônicas;
 - o Criação de gráficos;
 - o Editores de texto;



- o Apresentações;
 - o Desenho de processo.
- o Experiência:
 - 2 anos de experiência em atendimento a Service Desk ou Central de Serviços;
 - 2 anos de experiência atuando na qualidade ou monitoria de atendimento.
 - A comprovação dos requisitos de conhecimento será efetuada mediante apresentação de cursos ou através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.6 ITEM 7 - EQUIPE DE CURADORIA DE CHATBOT

a) Serviço de curadoria do chatbot

- o Este serviço terá um valor fixo mensal durante o período de 36 (trinta e seis) meses.
- o A CONTRATADA deve ter uma equipe de curadoria que será encarregada de monitorar e aprimorar o atendimento do chatbot. Os curadores devem identificar continuamente as solicitações mais frequentes nos diálogos que ainda não estão incluídas no escopo do bot. Assim, eles podem sugerir à CONTRATANTE a criação de novas intenções para expandir a base de conhecimento do chatbot.
- o Este processo deve manter e melhorar a qualidade do atendimento do Chatbot. Durante a curadoria, os linguistas ou curadores também devem examinar os textos do chatbot para garantir que as informações fornecidas sejam completas e atendam às necessidades do cliente.
- o A curadoria do atendimento deve ser realizada principalmente por meio da observação dos diálogos entre os robôs e os usuários. A comunicação real e as peculiaridades de cada interação devem ser analisadas. Assim, o curador deve preparar o bot para novas compreensões. A análise também deve envolver as informações fornecidas pelo bot, para garantir que elas estejam atendendo efetivamente às solicitações dos clientes.
- o A equipe deve enviar semanalmente um relatório detalhando as intenções/interações coletadas durante o atendimento registrado pelo chatbot em contato com o usuário final. Este relatório deve conter sugestões nas quais a equipe esteja trabalhando para validação e aprovação pela CONTRATANTE.
- o Qualquer alteração na linguagem, fluxo ou estrutura deve ser aprovada pela CONTRATANTE.

8.7 ITEM 8 - TÉCNICO DE SUPORTE

- o Valor Salarial mínimo R\$ 5.000,00 + Seguro de Vida + Uniforme + Vale alimentação no valor diário de **R\$ 24,83 reais** + Assistência médica e familiar mensal no valor de R\$ 200,00 reais.

o Técnico de suporte:



- **Formação Mínima e Habilidade:**
 - o Ensino superior completo ou cursando na área de Tecnologia da Informação, Direito ou Administração. Caso tenha nível superior ou estejam cursando em outra área, deverá possuir experiência de, no mínimo, 1 (um) ano em Informática;
 - o Ter 200 horas de participação em cursos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
 - o Boa fluência verbal;
 - o Habilidade no relacionamento interpessoal;
- **Conhecimento:**
 - o Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
 - o Conhecimento em manutenção e configuração de ambientes Windows 10 e 11;
 - o Conhecimento em manutenção de hardware;
 - o Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes wireless;
 - o Conhecimento para detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores etc.
- **Experiência:**
 - o Experiência mínima de 02 (dois) anos em atendimento a usuários, com escopo incluindo centrais do tipo Help Desk ou Service Desk ou experiência em suporte técnico em informática.
- **Certificações:**
 - o Certificação HDI DAST (Desktop Advanced Support Technician).
 - o A comprovação dos requisitos de conhecimento será efetuada mediante apresentação de cursos ou através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.8 ITEM 9 - ANALISTA DE SUPORTE

- o Valor Salarial mínimo R\$ 7.700,00 + Seguro de Vida + Uniforme Vale alimentação no valor diário de R\$ 24,83 reais + Assistência médica e familiar mensal no valor de R\$ 200,00 reais.
 - o **Analista de suporte:**
 - **Formação Mínima e Habilidade:**
 - o Ensino superior completo em Tecnologia da informação; Ou
 - o Pós-graduação relacionada à área de Tecnologia da Informação ou cursando;
 - o Boa fluência verbal;



- o Habilidade no relacionamento interpessoal;
- **Conhecimento:**
 - o Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
 - o Conhecimento em manutenção e configuração de ambientes Windows 10 e 11;
 - o Conhecimento avançado em manutenção de hardware;
 - o Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes wireless
 - o Conhecimento para detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores etc.
- **Certificações:**
 - o ITIL V3 Foundations (deve estar dentro da vigência); ou ITIL V4 Foundations; ou
 - o Certificação HDI DAST (Desktop Advanced Support Technician); e
 - o Certificação Microsoft 365 Fundamentos - exame MS-900; ou
 - o Certificação Microsoft Fundamentos do Azure - exame AZ-900^a.
 - o A comprovação dos requisitos de conhecimento será efetuada mediante apresentação de cursos ou através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.9 ITEM 10 - ANALISTA DE SERVIÇO SÊNIOR

- o Valor Salarial mínimo R\$ 10.300,00 + Seguro de Vida + Uniforme + Vale alimentação no valor diário de R\$ 24,83 reais + Assistência médica e familiar mensal no valor de R\$ 200,00 reais.
 - o **Analista de serviço sênior:**
 - **Formação Mínima e Habilidade:**
 - o Curso superior completo em Tecnologia da informação, e/ou Direito e/ou Administração. Ou
 - o Pós-graduação completa relacionada à área de Tecnologia da Informação;
 - o Certificado Mapeamento de Processos com BPMN 2.0 - Iprocess Education.
 - o Boa fluência verbal;
 - o Habilidade no relacionamento interpessoal;
 - **Experiência:**
 - o Experiência no mapeamento/revisão de processos com base na biblioteca ITIL, compreendendo o Gerenciamento de Incidentes,



- Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Serviços/requisições, Gerenciamento de Nível de Serviço entre outros; ou
- o Experiência na gerência do processo de gestão de mudanças, incidentes, base de conhecimento, qualidade de TIC de acordo com as melhores práticas do ITIL; ou
- o Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na área de tecnologia;
- **Certificações:**
 - o ITIL V3 Foundations (deve estar dentro da vigência); ou ITIL V4 Foundations; e
 - o OKR Profissional Certificado - dtwi; e
 - o Certificação Profissional Kanban Essentials KEPC; e
 - o Ou
 - o ITIL V3 Foundations (deve estar dentro da vigência); ou ITIL V4 Foundations; e
 - o Certificação Microsoft Office Administrador Intermediário; ou
 - o Azure Administrador Intermediário; ou
 - o Microsoft 365 Administrador Intermediário ou superior.
 - o A comprovação dos requisitos de experiencia será efetuada mediante apresentação de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.10 ITEM 11 - ANALISTA DE SERVIÇO PLENO

- o Valor Salarial mínimo R\$ 7.700,00 + Seguro de Vida + Uniforme + Vale alimentação no valor diário de R\$ 24,83reais + Assistência médica e familiar mensal no valor de R\$ 200,00 reais.
- o **Analista de serviço pleno:**
 - **Formação Mínima e Habilidade:**
 - o Curso superior completo em Tecnologia da informação, e/ou Direito e/ou Administração. Ou
 - o Pós-graduação completa relacionada à área de Tecnologia da Informação;
 - o Boa fluência verbal;
 - o Habilidade no relacionamento interpessoal;
 - **Experiência:**
 - o Experiência no mapeamento/revisão de processos com base na biblioteca ITIL, compreendendo o Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Serviços/requisições, Gerenciamento de Nível de Serviço entre outros; ou



- o Experiência na gerência do processo de gestão de mudanças, incidentes, base de conhecimento, qualidade de TIC de acordo com as melhores práticas do ITIL; ou
- o Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na área de tecnologia;
- **Certificações:**
 - o ITIL V3 Foundations (deve estar dentro da vigência); ou ITIL V4 Foundations; e
 - o OKR Profissional Certificado; ou
 - o Certificado Profissional em Design Thinking; ou
 - o Certificação Profissional Kanban Essentials; ou
 - o Certificação de Design Sprint CPDSC; ou
 - o A comprovação dos requisitos de experiência será efetuada mediante apresentação de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.

8.11 ITEM 12 - SUPERVISOR CENTRAL DE SERVIÇOS

- o Valor Salarial mínimo R\$ 11.400,00 + Seguro de Vida + Uniforme + Vale alimentação no valor diário de R\$ 24,83 reais + Assistência médica e familiar mensal no valor de R\$ 200,00 reais.
 - o **Supervisor Central de serviços:**
 - Supervisor de equipe de Atendimento Nível 2 e Nível 3;
 - Formação Mínima e Habilidade:
 - o Curso superior completo em Tecnologia da informação, e/ou Direito e/ou Administração;
 - o Pós-graduação completa relacionada à área de Tecnologia da Informação;
 - o Boa fluência verbal;
 - o Habilidade no relacionamento interpessoal;
 - Experiência:
 - o Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de supervisão de Service Desk; ou
 - o Experiência comprovada de no mínimo 3 anos na área de tecnologia;
 - **Certificações:**
 - o Microsoft 365 Certified: Fundamentals; ou
 - o Microsoft Certified: Azure Fundamentals; ou
 - o ITIL V3 Foundations (deve estar dentro da vigência); ou ITIL V4 Foundations; e
 - o Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou Superior; e



- o Fundamentos de gestão de projetos; em BPMN – mapeamento de processos de negócio.
- o A comprovação dos requisitos de experiência será efetuada mediante apresentação de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.
- o As atividades descritas encontram-se de forma exemplificativa e em baixo grau de aprofundamento, logo não conclusivo e finalizador, permitindo que após as intervenções e implantação dos processos de melhoria do catálogo de serviços, essas atividades sejam detalhadas, inseridas, excluídas e/ou substituídas por outras, desde que a alteração não descaracterize o objeto.

8.12 ITEM 13 - ASSISTENTE OPERACIONAL

- o Valor Salarial mínimo R\$ 1.447,94 + Seguro de Vida + Uniforme + Vale alimentação no valor diário de R\$ 24,83 reais + Assistência médica e familiar mensal no valor de R\$ 200,00 reais.
 - o **Assistente Operacional:**
 - Formação:
 - Ensino médio completo;
 - Experiência:
 - Experiência mínima de 01(um) ano de atuação em atendimento geral;
 - A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;
 - Conhecimento:
 - Curso de Excel comprovado através de certificado de no mínimo 16 (dezesesseis) horas.

8.13 ITEM 14 - HORA EXTRA

- Hora extra, para este item estabeleceu-se um custo de R\$ 735.000,00 a ser utilizado sob demanda durante a vigência contratual. Esse valor será dividido em 36 parcelas, destinadas a cobrir demandas excepcionais dos profissionais correspondentes aos itens 7,8,9,10,11 e 12.

8.14 ITEM 15 - REEMBOLSO DESLOCAMENTO

- Reembolso de deslocamento, para este item estabeleceu-se um custo de R\$ 370.000,00 a ser utilizado sob demanda durante a vigência contratual. Esse valor será dividido em 36



parcelas, destinadas a cobrir viagens a serem realizadas nas Comarcas, visitas técnicas a outros órgãos públicos ou outras demandas que surgirem para os profissionais correspondentes aos itens 7,8,9,10,11 e 12.

- A prestação dos serviços objeto deste projeto ocorrerá nas dependências do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso em Cuiabá – MT e para os profissionais correspondentes aos itens 7,8,9,10,11 e 12, e, eventualmente, nas Comarcas do interior do Estado, Conselho Nacional de Justiça-CNJ, visitas técnicas a outros órgãos público ou outras demandas que surgirem será por solicitação autorizada pela Contratante, caso haja necessidade.
- O valor estimado para o serviço de deslocamento será utilizado dentro de toda a vigência contratual, sendo descontado do saldo os valores que forem sendo reembolsados pela contratada.
- Caso seja necessário o deslocamento de prestadores de serviço da empresa contratada, os custos relativos à hospedagem, transporte e alimentação deverão ser reembolsados à empresa contratada.
- Dessa forma, vale destacar que atualmente a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores em empresas e órgãos públicos e privado de processamento de dados e serviços de informática, similares e profissionais de processamento de dados do Estado de Mato Grosso, dispõe que os serviços de viagens serão reembolsados conforma norma interna, portanto, ficando a critério do órgão.
- Para o reembolso ficará estabelecido o valor de R\$ 500,52 (quinhentos reais e cinquenta e dois centavos) com pernoite e R\$ 250,24 (duzentos e cinquenta reais e vinte e quatro centavos) sem pernoite.
- Durante o período da viagem, o colaborador não receberá o auxílio alimentação.
- Deverá ser solicitada a autorização da Alta Administração para a respectiva viagem e após ocorrido o deslocamento, deverá ser entregue o Relatório de Viagem Técnica em até 03 (três) dias úteis após a viagem.
- O cálculo é feito com base no Provimento nº 06/2023-CM, em que dispõe que o valor da diária a ser paga ao Prestador de Serviço deverá ser de 50% do valor percebido pelos Magistrados do PJMT, de acordo com o normativo.
- Sobre o somatório do valor do deslocamento e da diária incidirão os percentuais referentes os tributos incidentes, conforme estipulado na Planilha Estimava de Custos e Composição de Preços da Contratação.



8.15 ITEM 16 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO VIA MENSAGERIA

- Serviço de mensageria, integrado ao WhatsApp, tem como objetivo facilitar a comunicação entre os usuários e a Central de Serviços de TI do Tribunal. Este serviço permite que os usuários enviem e recebam mensagens sobre o andamento de suas demandas, iniciem sessões de conversação e recebam notificações. Estima-se um total de 600.000 sessões de comunicação, sob demanda, por toda a vigência do contrato. Toda estrutura e despesa para realização do serviço de mensageria, será de responsabilidade da contratada. A integração do serviço de mensageria com a ferramenta de ITSM, será realizada pela Contratante.

8.16 SERVIÇO ASSISTENTE OPERACIONAL

- O assistente ficará alocado nas dependências da CONTRATANTE;
- O modelo de contratação será por delegação de tarefa com medição de resultados.
 - o Função:
 - Apoiar na confecção documentos de projetos mantendo atualizados;
 - Apoiar em confecção de documentos contratuais mantendo atualizados;
 - Recepção e tramitação de processos;
 - Recepcionar, registrar e distribuir solicitações recebidas via e-mail, chat;
 - Confeccionar planilhas de custos e orçamentos;
 - Recepcionar, encaminhar, arquivar documentos;
 - Elaborar relatórios de projetos e contratações;
 - Acompanhar IMRs do contrato;

8.17 SERVIÇO DE 2º NÍVEL

- Os procedimentos referentes ao Atendimento de 2º nível compreendem as seguintes atividades:
- Realizar a análise e diagnóstico detalhado das solicitações recebidas e registrar todas as ações no sistema de gestão de atendimento;
- Garantir que cada procedimento adotado seja documentado de forma precisa e clara;
- Informar à Central de serviço os problemas relativos aos chamados que estejam fora do escopo do Atendimento de 02º nível, identificadas em campo;
- Encaminhar chamados não-passíveis de solução pelo Atendimento de 2º nível para o Atendimento ao 03º nível, Departamento de Conectividade ou Departamento de Desenvolvimento;
- Encaminhar os chamados para o fornecedor, ou seja, quando necessite que equipamento vão para assistência técnica e são cobertos por contratos de garantia;



- Ao finalizar um chamado, o técnico deve descrever as medidas adotadas para a solução de forma clara e completa;
- Prestar atendimento remoto ou presencial aos usuários que se dirigirem à CTI, garantindo o suporte necessário;
- Escalar o atendimento para um nível superior caso não consiga solucionar a questão;
- Resolver dúvidas, orientações, incidentes, e requisições recebidas via sistema de atendimento, chat, telefone ou presencialmente;
- Vincular tickets de incidente a um ticket de problema;
- Registrar ticket de problema;
- Manter equipamentos de ativos de microinformática;
- Realizar chamadas de retorno (callback) para pesquisas de satisfação, avaliando a qualidade do serviço prestado;
- Informar ao supervisor de equipe quando uma base de conhecimento sendo utilizada, estiver desatualizada;
- Apoiar a criação e manutenção das bases de conhecimento, repassando as soluções aplicadas no atendimento;

8.18 SERVIÇO DE 3º NÍVEL

- O 3º nível representa as funções de analista de serviço pleno e sênior.
- O 3º Nível é voltado para realização de serviços especializados e resolução de problemas e requer um perfil de profissionais conhecedores de tecnologia e mais experiência.
- Os serviços de 3º nível são serviços de nível técnico especializado em áreas onde o suporte básico de 1º e 2º níveis não possui aprofundamento técnico o suficiente para exercer influência sobre resolução de incidentes e problemas.
- Os técnicos de 3º nível ficarão residentes nas dependências da CONTRATANTE;
- Conforme a Information Technology Infrastructure Library (ITIL), o 3º nível é composto por especialistas e geralmente é acionado quando existe um problema de alta complexidade para ser solucionado, apoiando os níveis 1º e 2º;
- Essa equipe especializada deve assegurar que o monitoramento de problemas atue apoiando na identificação de incidentes e a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TI e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente, visando reduzir os incidentes.
- A Equipe de nível 03 será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de



Configuração, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão de Mudanças, dentro do escopo da sua área de atuação. Esta equipe tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.

- Dentre as competências, estão algumas como:
- Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente
- Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software);
- Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos
- Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas;
- Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados;
- Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta;
- Elaborar recomendações para implementar mudanças;
- Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TI, e controlar o seu fluxo de aprovação;
- Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas;
- Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TI;
- Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
- Recomendar soluções alternativas ou definitivas para solução de problemas ou requisitos de serviço.
- Implementar soluções preventivas.



- Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes, requisições e mudanças.
- Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
- Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a Coordenação Geral de TI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.
- Centralizar e coordenar a comunicação de problemas (instabilidades ou indisponibilidades) reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento remoto e presencial.
- Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
- Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de trabalho para o objetivo fim do departamento de suporte e informação.
- Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
- Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de documentação, etc.)
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.
- Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
- Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.



- Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
- Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TI e com a equipe gestora da Coordenação Geral de TI.
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
- Apoiar a Coordenação Geral de TI na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI do CONTRATANTE.
- Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.
- Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Definir e atualizar os scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes e requisição, com respostas padronizadas. A base de conhecimento estará acessível às equipes de atendimento remoto e presencial da Contratada.
- Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
- Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
- Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.

8.19 SERVIÇO DE SUPERVISOR DE EQUIPE

- Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade;



- Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial;
- Garantir que normas internas e procedimentos do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA;
- Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
- Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados
- Acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço;
- Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte presencial;
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial;
- Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos;
- Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos;
- Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI;
- Comunicar à Coordenação de TI o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI;
- Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial;
- Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE;
- Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI;
- Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL.
- Monitorar e avaliar o desempenho das equipes de atendimento, tomando medidas para promover a proatividade, a eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços;
- Gerir e acompanhar as atividades demandadas delegando-as aos profissionais adequados e qualificados para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e acatadas entre toda a equipe técnica;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- Acompanhar os resultados das equipes e gerir o fluxo de atendimento;
- Acompanhar os indicadores, a fim de garantir que os objetivos e as metas do contrato sejam atingidos;
- Identificar e mapear necessidades de capacitação e treinamento das equipes de atendimento e repassar para a equipe de Qualidade;
- Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas, bem como interagir com os usuários e gestores quando a situação requerer;
- Fornecer aos gestores e fiscais do contrato informações quanto à execução das demandas (solicitações, incidentes, problemas, entre outros) ;
- Subsidiar os gestores e fiscais do contrato com informações técnicas quanto à execução de serviços por terceiros, nas fases de entrega, instalação ou assistência técnica de soluções de TIC contratadas pela CONTRATANTE, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de gestão de serviços de TIC;
- Monitorar o encerramento das demandas, realizando uma análise da solução aplicada, vinculação da base de conhecimento, incluindo o contato com o requisitante em casos de insatisfação com os serviços executados;

10. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- O Catálogo de Serviços representa a lista completa de todas as categorias de serviços de TI fornecidos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação do TJMT, e que devem ser atendidos pela CONTRATADA.
- Todas as solicitações dos usuários, sejam elas incidentes ou requisições de serviços, devem se enquadrar em uma das categorias de serviços listadas no Catálogo. Caso alguma solicitação não corresponda a nenhuma das categorias listadas, ela deve ser comunicada ao TJMT para avaliação e possível inclusão no Catálogo de Serviços.

Catálogo de serviço - Negócio					
CATEGORIA	OFERTA DE SERVIÇO	SLA	GRUPO DE ATENDIMENTO	PÚBLICO	DESCRIÇÃO
ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO.CRIAR MATRÍCULA TERCEIRIZADO	TJMT - SOL SLA 004 Horas	N2 - Service Desk	Servidores PJMT	Criação de matrículas para colaboradores terceirizados, assegurando que todos os registros sejam realizados em



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					conformidade com as políticas internas e requisitos legais, de forma a facilitar a integração e o acesso desses colaboradores aos sistemas e recursos do PJMT
	ADMINISTRATIVO.EVENTOS	TJMT - SOL SLA 004 Horas	N2 - Service Desk		Realização de eventos corporativos garantindo que seja atendido dentro do prazo e com recursos solicitados e necessários.
	ADMINISTRATIVO.TREINAMENTO	TJMT - SOL SLA 004 Horas	N2 - Service Desk		Realização de treinamentos de capacitação de colaboradores, garantindo que eles adquiram os conhecimentos necessários para desempenhar suas funções.
APLICATIVOS	APLICATIVOS.CONFIGURAÇÃO	TJMT - SOL SLA	N1 - Service Desk	Servidores PJMT	Configuração de aplicativos



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

		004 Horas			utilizados no ambiente de trabalho, assegurando que estejam corretamente ajustados para atender às necessidades operacionais dos usuários.
	APLICATIVOS.DÚVIDA	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N1 - Service Desk		Este serviço é destinado ao esclarecimento de dúvidas relacionadas ao uso e funcionalidades de aplicativos no ambiente de trabalho. Os usuários podem solicitar orientação sobre a utilização de recursos específicos, solução de problemas



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					simples, ou qualquer questão que possa surgir durante o uso dos aplicativos .
	APLICATIVOS.INSTALAÇÃO	TJMT - SOL SLA 004 Horas	N1 - Service Desk		instalação de aplicativos necessários para o ambiente de trabalho dos usuários. Inclui a verificação de compatibilidade, configuração inicial, e testes pós-instalação para assegurar que o aplicativo funcione corretamente e atenda às especificações do usuário.
	APLICATIVOS.ERRO	TJMT - SLA Matriz 01	N1 Service Desk e N2 Service Desk. O grupo de		Este serviço é voltado para a identificação e correção de erros em aplicativos



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

			atendimento é determinado com base na criticidade definida pela contratante.		utilizados no ambiente de trabalho. Ele engloba a análise de problemas, diagnóstico de falhas e aplicação de soluções para restaurar o funcionamento normal dos aplicativos.
DUPLA AUTENTICAÇÃO - MFA	MFA.ADERIR A DUPLA AUTENTICAÇÃO	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N2 - Service Desk	Servidores PJMT	Serviço de ativação e configuração da autenticação em dois fatores (MFA - Multi-Factor Authentication) para usuários. Através deste serviço, os usuários podem habilitar uma camada adicional de segurança



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					em suas contas, exigindo um segundo fator de autenticação além da senha, como um código enviado por SMS, aplicativo de autenticação ou outro método seguro.
	MFA.ORIENTAR NA DUPLA AUTENTICAÇÃO	TJMT - SOL SLA 001 Horas	N2 - Service Desk		Serviço que oferece suporte e orientação aos usuários na configuração e uso da autenticação em dois fatores (MFA - Multi-Factor Authentication). Ele inclui instruções detalhadas sobre como ativar a MFA, escolher o segundo fator de



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					autenticação mais adequado, e solucionar eventuais problemas durante o processo.
	MFA.COMUNICAR PERDA DE DISPOSITIVO DE DUPLA AUTENTICAÇÃO	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N2 - Service Desk		Serviço destinado a usuários que precisam relatar a perda ou roubo de um dispositivo utilizado para autenticação em dois fatores (MFA - Multi-Factor Authentication). Ao utilizar este serviço, os usuários podem notificar rapidamente a perda do dispositivo, permitindo que as medidas de segurança necessárias



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					sejam tomadas, como o bloqueio do acesso ou a reconfiguração da MFA com um novo dispositivo .
EQUIPAMENTOS	EQUIPAMENTOS.CONFIGURAÇÃO	TJMT - SOL SLA 005 Horas	N1 - Service Desk	Servidores PJMT	Serviço de configuração de equipamentos de TI, como computadores, impressoras, scanners, e outros dispositivos utilizados no ambiente de trabalho. A configuração inclui ajustes iniciais, instalação de drivers, conexão com redes e sistemas, e qualquer outra personalização necessária para que o equipamen



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					to funcione corretamente e atenda às necessidades do usuário.
	EQUIPAMENTOS.DÚVIDA	TJMT - SOL SLA 008 Horas	N1 - Service Desk		Suporte aos usuários para esclarecimento de dúvidas relacionadas ao uso de equipamentos de TI, como computadores, impressoras, scanners e outros dispositivos. Os usuários podem solicitar orientações sobre funcionalidades, solução de problemas simples ou qualquer questão que possa surgir durante o uso desses equipamentos.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

	EQUIPAMENTOS.INSTALAÇÃO	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N1 - Service Desk		Serviço de instalação de equipamentos de TI, como computadores, impressoras, scanners, e outros dispositivos necessários para o ambiente de trabalho. Inclui a montagem física, conexão com redes e drivers, e testes para garantir que o equipamento esteja funcionando corretamente.
	EQUIPAMENTOS.DEVOLUÇÃO	TJMT - SOL SLA 008 Horas	N2 - Service Desk		Este serviço abrange o processo de devolução de equipamentos de TI, incluindo computadores, impressora



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					s, scanners e outros dispositivos utilizados no ambiente de trabalho.
	EQUIPAMENTOS.EMP RÉSTIMO	TJMT - SOL SLA 004 Horas	N2 - Service Desk		Serviço de disponibilização de equipamentos de TI, como computadores, impressoras, notebooks e outros dispositivos, para empréstimo aos usuários do PJMT no ambiente de trabalho.
	EQUIPAMENTOS.SOLICITAR EQUIPAMENTO	TJMT - SOL SLA 016 Horas	N2 - Service Desk		Serviço de disponibilização de equipamentos de TI, como computadores, impressoras, notebooks e outros dispositivos, para atender aos usuários do



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					PJMT no ambiente de trabalho.
	EQUIPAMENTOS.MANUTENÇÃO	TJMT - SOL SLA 008 Horas	N2 - Service Desk		serviço de Manutenção de Equipamentos oferece suporte completo para garantir o funcionamento adequado e a longevidade dos equipamentos utilizados pela organização. Este serviço abrange: Correção de Falhas, Substituição de Peças e Suporte Técnico.
	EQUIPAMENTOS.ERRO	TJMT - SLA Matriz 01	N1 Service Desk e N2 Service Desk. O grupo de atendimento é determinado com		Serviço para identificar e resolver falhas técnicas que afetam o desempenho e a funcionalidade dos equipamentos



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

			base na criticida de definida pela contrata nte.		tos. Este serviço é essencial para garantir que os equipamen tos estejam operando corretamen te e minimizar o impacto de erros no ambiente de trabalho
REDES E INTERNET	REDES E INTERNET.ACESSO	TJMT - SOL SLA 003 Horas	N2 - Service Desk	Servido res PJMT	O serviço fornece soluções para garantir que se tenha uma conectivida de de rede e internet eficiente, segura e confiável, além de permissões de acesso à rede e à internet, assegurand o que apenas usuários autorizado s tenham acesso a recursos e informaçõe s sensíveis



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

	REDES E INTERNET.CONFIGUR AÇÃO	TJMT - SOL SLA 004 Horas	N1 - Service Desk		Serviço para configurar e otimizar a infraestrut ura de rede e as conexões de internet. Este serviço é projetado para garantir que a rede esteja configurad a corretamen te e funcione de maneira eficiente, atendendo às necessidad es específicas do usuário.
	REDES E INTERNET.CRIAR CONTA	TJMT - SOL SLA 003 Horas	N2 - Service Desk		O serviço fornece suporte completo na criação e gerenciam ento de contas de usuário para redes e serviços de internet. Este serviço assegura



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					que as contas sejam configurad as corretamen te, atendendo às necessidad es de acesso e segurança.
	REDES INTERNET.CRIAR GRUPO DE E-MAIL E		N2 - Service Desk		Oferece uma solução para a criação e gerenciam ento de grupos de e-mail. Este serviço facilita a comunicaç ão interna ao permitir que você configure e administre grupos de e-mail eficazes e funcionais.
	REDES INTERNET.CRIAR PASTA DE REDE E	TJMT - SOL SLA 003 Horas	N2 - Service Desk		Criação e gerenciam ento de pastas de rede. Este serviço é ideal para facilitar o armazena mento, o compartilh



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					amento e a organizaçã o de arquivos e documento s entre os usuá rios da rede.
	REDES E INTERNET.DESATIVA R CONTA	TJMT - SOL SLA 003 Horas	N2 - Service Desk		Serviço de desativaçã o de contas de usuá rio em sistemas de rede e serviço s de internet. Este serviço é projetado para garantir que as contas sejam desativada s de maneira segura e organizada , protegendo a integridade da rede e a segurança das informaço e s.
	REDES E INTERNET.DÚVIDA	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N1 - Service Desk		Suporte especializa do para resolver dúvidas e questões



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					relacionad as a redes e conectivida de de internet. Este serviço é projetado para fornecer assistência e esclarecim ento sobre problemas técnicos, configuraç ões e procedime ntos, garantindo que os usuários tenham as respostas necessárias para manter suas operações sem interrupçõe s.
	REDES INTERNET.ERRO E	TJMT - SLA Matriz 01	N1 Service Desk e N2 Service Desk. O grupo de atendime nto é determin ado com		Oferece suporte especializa do para a identificaç ão e resolução de erros e falhas relacionad as a redes e serviços de



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

			base na criticida de definida pela contrata nte.		internet. Este serviço é projetado para auxiliar os usuários na rápida recuperaçã o de problemas técnicos que possam impactar a conectivida de e o desempenh o das redes, garantindo uma operação contínua e eficiente.
	REDES E INTERNET.EXCLUIR PASTA DE REDE	TJMT - SOL SLA 003 Horas	N2 - Service Desk		Remoção segura e eficiente de pastas de rede dentro da sua organizaçã o. Este serviço assegura que as pastas de rede sejam excluídas de maneira organizada , mantendo a integridade dos dados e



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					a estrutura da rede.
	REDES E INTERNET.HABILITAR PONTO DE REDE	TJMT - SOL SLA 008 Horas	N2 - Service Desk		Ativar e configurar pontos de rede em sua infraestrut ura de TI, permitindo que dispositivo s se conectem à rede local e tenham acesso aos recursos necessários . Este serviço garante que os pontos de rede estejam operaciona is e configurad os corretamen te para suportar a conectivid ade e a comunicação eficaz.
	REDES E INTERNET.BLOQUEIO DE SITE	TJMT - SOL SLA 003 Horas	N2 - Service Desk		Restringir o acesso a sites específicos na rede, garantindo maior controle
	REDES E INTERNET.LIBERAÇÃO DE SITE	TJMT - SOL SLA	N2 - Service Desk		



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

		008 Horas			sobre o conteúdo acessado pelos usuários e protegendo a integridade e a segurança da organização. Este serviço permite a implementação de políticas de bloqueio para sites indesejados ou não autorizados.
	REDES E INTERNET.ACESSO E REMOÇÃO DE GRUPO DE E-MAIL	TJMT - SOL SLA 003 Horas	N2 - Service Desk		Suporte para a gestão de grupos de e-mail, incluindo a concessão de acesso e a remoção de grupos conforme as necessidades do solicitante. Este serviço visa garantir que os grupos de e-mail



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					estejam configurados corretamente e que o acesso aos mesmos seja gerenciado de maneira eficiente, mantendo a comunicação organizada e segura.
	REDES E INTERNET.REDEFINIR SENHA	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N1 - Service Desk		Suporte para a redefinição de senhas de acesso a sistemas e recursos de rede, permitindo que os usuários recuperem o acesso às suas contas de forma segura e eficiente. Este serviço é essencial para garantir que os usuários possam retomar o acesso a seus



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					recursos sem comprometer a segurança e a integridade da rede.
SISTEMAS	SISTEMAS.ALTERAÇÃO CADASTRAL	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N2 - Service Desk	Servidores PJMT Advogado Cartório Auxiliares da Justiça (Promotores, defensores públicos etc)	Suporte para a atualização e modificação de informações cadastrais. Este serviço é fundamental para garantir que os registros de dados estejam atualizados e reflitam as informações mais precisas e recentes, mantendo a integridade e a eficiência.
	SISTEMAS.CONCEDER ACESSO	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N2 - Service Desk		Serviço para gerenciar e implementar o acesso a sistemas e recursos dentro da



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					organizaçã o. Este serviço garante que os usuários tenham a permissão necessária para acessar os sistemas e dados relevantes de acordo com suas funções e necessidad es.
	SISTEMAS.DÚVIDA	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N1 - Service Desk		Fornecer suporte e esclarecim entos para questões relacionad as aos sistemas utilizados pela organizaçã o. Este serviço é projetado para ajudar os usuários a resolver dúvidas, obter informaçõe s adicionais e entender melhor o funcionam ento dos



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					sistemas, garantindo que eles possam utilizar as ferramentas tecnológicas de maneira eficaz e eficiente.
	SISTEMAS.ERRO	TJMT - SLA Matriz 01	N1 Service Desk e N2 Service Desk. O grupo de atendimento é determinado com base na criticidade definida pela contratante.		Serviço para identificar, diagnosticar e resolver problemas relacionados a erros e falhas nos sistemas utilizados pela organização. Este serviço assegura que quaisquer interrupções ou problemas técnicos sejam tratados de forma rápida e eficaz, minimizando o impacto na operação e garantindo o funcionamento



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					ento contínuo das ferramenta s tecnológic as.
	SISTEMAS.CONFIGUR AÇÃO	TJMT - SOL SLA 005 Horas	N1 - Service Desk	Servido res PJMT	Serivço de configuraç ão de sistemas de acordo com as necessidad es e especificaç ões da organizaçã o. Este serviço abrange a configuraç ão inicial, ajustes e personaliza ções de sistemas para otimizar seu desempenh o e funcionalid ade. O objetivo é assegurar que as soluções tecnológic as estejam prontas para uso, operando de maneira eficiente e



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					alinhada com os requisitos da organização.
	SISTEMAS.INSTALAÇÃO	TJMT - SOL SLA 004 Horas	N1 - Service Desk		Gerenciar e executar a instalação de sistemas na infraestrutura da organização. Este serviço assegura que os novos sistemas sejam instalados corretamente e integrados de maneira eficiente, proporcionando um ambiente tecnológico pronto para uso.
	SISTEMAS.REDEFINIR SENHA	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N1 - Service Desk		Serviço para realizar e auxiliar os usuários na redefinição de suas senhas de acesso aos sistemas e aplicativos da organização. Este serviço é essencial para manter a segurança e integridade das contas de usuário, permitindo



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					que os usuários recuperem o acesso às suas contas em caso de esquecimento ou necessidade de atualização da senha.
	SISTEMAS.REMOVER ACESSO	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N2 - Service Desk		Gerenciar a revogação de acessos a sistemas da organização. Este serviço assegura que o acesso a recursos tecnológicos seja removido de forma segura e eficiente, conforme necessário, garantindo a proteção dos dados e a integridade dos sistemas.
	SISTEMAS.SOLICITAR MELHORIA	TJMT - SOL SLA 018 Horas	N4 - Service Desk		Gerenciar solicitações de melhorias e aprimoramentos para sistemas e aplicativos utilizados pela organização. Este serviço permite que os usuários e departamentos solicitem



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					mudanças ou adições que possam melhorar a funcionalidade, eficiência ou usabilidade dos sistemas, contribuindo para um melhor desempenho e satisfação dos usuários.
	SISTEMAS.SOLICITAR NOVO SISTEMA	TJMT - SOL SLA 024 Horas	N4 - Service Desk		Gerenciar as solicitações para desenvolvimento de novos sistemas que atendam às necessidades do solicitante. Este serviço proporciona um processo estruturado para a avaliação, planejamento e implementação de novos sistemas, garantindo que as soluções tecnológicas sejam adequadas e alinhadas com os objetivos da organização.
	SISTEMAS.SOLICITAR RAMAL VOIP	TJMT - SOL SLA	N4 - Service Desk		Atender solicitações de criação e



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

		004 Horas			configuração de ramais de telefonia VoIP (Voice over IP) dentro da organização. Este serviço proporciona uma solução eficiente para comunicação interna e externa, facilitando a integração de chamadas telefônicas com a infraestrutura de TI existente.
	SISTEMAS.SOLICITAR RELATÓRIO	TJMT - SOL SLA 018 Horas	N4 - Service Desk		Atender a necessidade e de gerar e fornecer relatórios detalhados e personalizados a partir dos sistemas de informação da organização. Este serviço cobre todo o processo de solicitação, criação e entrega de relatórios,



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

					garantindo que as informações sejam precisas, relevantes e entregues de maneira oportuna
AVISOS TI - TJMT	AVISOS.Receber de Avisos TI	TJMT - SOL SLA 002 Horas	N2 - Service Desk		Serviço para inclusão de usuários no grupo de avisos do TJMT para recebimento de comunicados relevantes para sua demanda de trabalho diárias.
	AVISOS.Remoção de Avisos TI				Serviço para remoção de usuários no grupo de avisos do TJMT para não recebimento de comunicados enviados ao grupo na qual está inserido.

- Matriz de Tempo para os Incidentes;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

REGRAS DA MATRIZ SLA						
Matriz de Cálculo de Prioridade						
Matriz de Prioridade		Urgência				
		5 - Imediato	4 - Muito Rápido	3 - Rápido	2 - Breve	1 - Quando Possível
Impacto	1 - Toda a organização	P1	P2	P2	P3	P3
	2 - Vários grupos	P1	P2	P3	P3	P4
	3 - Apenas um grupo	P2	P3	P3	P4	P4
	4 - Grupo pequeno	P3	P3	P4	P4	P5
	5 - Uma pessoa	P3	P4	P4	P5	P5

SLA matriz 01		
Nome	Minutos	Horas
SLA P1	60	1
SLA P2	120	2
SLA P3	300	5
SLA P4	360	6
SLA P5	420	7

LISTA DE ITENS DE CONFIGURAÇÕES		
FAMILIA	IC	ATIVOS?
APLICATIVOS	ADOBE READER	ATIVO
APLICATIVOS	ANOREG-MT CEI	ATIVO
APLICATIVOS	ANTIVIRUS	ATIVO
APLICATIVOS	AUTOCAD	ATIVO
APLICATIVOS	BIZAGI	ATIVO
APLICATIVOS	BOOKINGS OFFICE 365	ATIVO
APLICATIVOS	CA - AGENTE	ATIVO
APLICATIVOS	CIA - EDITOR DE DOCUMENTOS	ATIVO
APLICATIVOS	CODEC	ATIVO
APLICATIVOS	COMPACTADORES	ATIVO
APLICATIVOS	CONVERSOR	ATIVO
APLICATIVOS	Cronômetro videoconferência	ATIVO
APLICATIVOS	DROPBOX	ATIVO
APLICATIVOS	DUPLA AUTENTICAÇÃO	ATIVO
APLICATIVOS	EXCEL OFFICE 365	ATIVO
APLICATIVOS	FLASH PLAYER	ATIVO
APLICATIVOS	FORMS OFFICE 365	ATIVO
APLICATIVOS	FRAMEWORK	ATIVO
APLICATIVOS	IRPF	ATIVO
APLICATIVOS	JAVA	ATIVO
APLICATIVOS	LIBREOFFICE	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

APLICATIVOS	MICROSOFT OFFICE	ATIVO
APLICATIVOS	MICROSOFT PROJECT	ATIVO
APLICATIVOS	MOVIE MAKER	ATIVO
APLICATIVOS	NAVEGADORES DE INTERNET	ATIVO
APLICATIVOS	NOTEPAD ++	ATIVO
APLICATIVOS	PAPER CUTMF	ATIVO
APLICATIVOS	PAPERPORT	ATIVO
APLICATIVOS	PDFSAM	ATIVO
APLICATIVOS	PIMACO	ATIVO
APLICATIVOS	PJE OFFICE	ATIVO
APLICATIVOS	PJMT SERVIÇOS	ATIVO
APLICATIVOS	PLANNER OFFICE 365	ATIVO
APLICATIVOS	PLUGINS BANCOS	ATIVO
APLICATIVOS	POWERPOINT OFFICE 365	ATIVO
APLICATIVOS	QLIK DESKTOP	ATIVO
APLICATIVOS	SISTEMA OPERACIONAL	ATIVO
APLICATIVOS	SKYPE	ATIVO
APLICATIVOS	ONEDRIVE	ATIVO
APLICATIVOS	TEAMS	ATIVO
APLICATIVOS	VISUAL STUDIO CODE	ATIVO
APLICATIVOS	WORD OFFICE 365	ATIVO
APLICATIVOS	ZOOM	ATIVO
EQUIPAMENTOS	CÂMERA DE VIDEO	ATIVO
EQUIPAMENTOS	CANETA ÓPTICA	ATIVO
EQUIPAMENTOS	CERTIFICADO DIGITAL - TOKEN	ATIVO
EQUIPAMENTOS	COMPUTADOR	ATIVO
EQUIPAMENTOS	DATASHOW	ATIVO
EQUIPAMENTOS	FONE DE OUVIDO	ATIVO
EQUIPAMENTOS	IMPRESSORA AUTENTICADORA	ATIVO
EQUIPAMENTOS	IMPRESSORA DE ETIQUETA	ATIVO
EQUIPAMENTOS	JABRA	ATIVO
EQUIPAMENTOS	MESA DE SOM	ATIVO
EQUIPAMENTOS	MONITOR	ATIVO
EQUIPAMENTOS	MOUSE	ATIVO
EQUIPAMENTOS	NOBREAK	ATIVO
EQUIPAMENTOS	NOTEBOOK	ATIVO
EQUIPAMENTOS	PENDRIVE	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

EQUIPAMENTOS	RELÓGIO DE PONTO	ATIVO
EQUIPAMENTOS	SCANNER	ATIVO
EQUIPAMENTOS	TECLADO	ATIVO
SERVIÇO	CONTA DE REDE	ATIVO
SERVIÇO	E-MAIL	ATIVO
SERVIÇO	INTERNET	ATIVO
SERVIÇO	PASTA DE REDE	ATIVO
SERVIÇO	PONTO DE REDE	ATIVO
SERVIÇO	REDE LOCAL	ATIVO
SERVIÇO	REDE SEM FIO (WIFI)	ATIVO
SERVIÇO	VPN	ATIVO
SISTEMAS	ADOÇÃO	ATIVO
SISTEMAS	ADSUMUS	ATIVO
SISTEMAS	AGENDA DO PODER JUDICIÁRIO	ATIVO
SISTEMAS	AGENDAMENTO DOS MAGISTRADOS - BOOKINGS	ATIVO
SISTEMAS	ALM	ATIVO
SISTEMAS	APLIC	ATIVO
SISTEMAS	APOLO	ATIVO
SISTEMAS	APOLO ELETRÔNICO	ATIVO
SISTEMAS	ARRECADAÇÃO (GUIAS)	ATIVO
SISTEMAS	BALCÃO VIRTUAL 1º GRAU	ATIVO
SISTEMAS	BALCÃO VIRTUAL 2º GRAU	ATIVO
SISTEMAS	BNMP	ATIVO
SISTEMAS	CADASTRO DE INTERINOS	ATIVO
SISTEMAS	CENTRAL DE MANDADOS	ATIVO
SISTEMAS	CERBERUS	ATIVO
SISTEMAS	CIA	ATIVO
SISTEMAS	CIÊNCIA DE DADOS	ATIVO
SISTEMAS	CIÊNCIA DE DADOS - GESTÃO DE UNIDADES	ATIVO
SISTEMAS	CIÊNCIA DE DADOS – GESTÃO RPV	ATIVO
SISTEMAS	CIÊNCIA DE DADOS - JUSTIÇA EM NÚMEROS	ATIVO
SISTEMAS	CIÊNCIA DE DADOS - LITÍGIO 1º E 2º GRAU	ATIVO
SISTEMAS	CIÊNCIA DE DADOS – NUMOPEDE	ATIVO
SISTEMAS	Clickjud	ATIVO
SISTEMAS	CMS	ATIVO
SISTEMAS	CPD	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

SISTEMAS	DJE	ATIVO
SISTEMAS	DPF	ATIVO
SISTEMAS	E-CARTA FÁCIL	ATIVO
SISTEMAS	E-DPF	ATIVO
SISTEMAS	GC	ATIVO
SISTEMAS	GCJ	ATIVO
SISTEMAS	GCON	ATIVO
SISTEMAS	GEMAM	ATIVO
SISTEMAS	GEPN	ATIVO
SISTEMAS	GIF	ATIVO
SISTEMAS	GMP - CITSMART	ATIVO
SISTEMAS	GP	ATIVO
SISTEMAS	GPE	ATIVO
SISTEMAS	PAINEL DOS PLENÁRIOS	ATIVO
SISTEMAS	GPP	ATIVO
SISTEMAS	GPSEM	ATIVO
SISTEMAS	GRÁFICA	ATIVO
SISTEMAS	INTRANET	ATIVO
SISTEMAS	JURISPRUDENCIA	ATIVO
SISTEMAS	JusConvênios	ATIVO
SISTEMAS	JUSTIÇA EM NÚMEROS	ATIVO
SISTEMAS	LICITAÇÃO	ATIVO
SISTEMAS	MAKO	ATIVO
SISTEMAS	MALOTE DIGITAL	ATIVO
SISTEMAS	MCA	ATIVO
SISTEMAS	MCM	ATIVO
SISTEMAS	MGP	ATIVO
SISTEMAS	NUGEP	ATIVO
SISTEMAS	NUPEMEC	ATIVO
SISTEMAS	OFFICE 365	ATIVO
SISTEMAS	PÁGINA DO SERVIDOR	ATIVO
SISTEMAS	PAINEL DE INDICADORES DA AUDITORIA DE GESTÃO	ATIVO
SISTEMAS	PAN - PORTAL DE ATOS NORMATIVOS	ATIVO
SISTEMAS	PAV - PROTOCOLO ADMINISTRATIVO VIRTUAL	ATIVO
SISTEMAS	PEA	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

SISTEMAS	PJe – 1º Grau	ATIVO
SISTEMAS	PJe – 2º Grau	ATIVO
SISTEMAS	PJE PORTAL DE MÍDIAS	ATIVO
SISTEMAS	PJECOR	ATIVO
SISTEMAS	PLANTÃO JUDICIÁRIO	ATIVO
SISTEMAS	PONTOJUD	ATIVO
SISTEMAS	Portal 148 Anos TJMT	ATIVO
SISTEMAS	Portal Assédio	ATIVO
SISTEMAS	Portal Audiencia Juizado Especiais	ATIVO
SISTEMAS	Portal Audiencia Sistema Prisional	ATIVO
SISTEMAS	Portal Canais permanentes 1º Grau	ATIVO
SISTEMAS	Portal Canais permanentes 2º Grau	ATIVO
SISTEMAS	Portal Comitê de Saúde	ATIVO
SISTEMAS	Portal Coord Judiciaria	ATIVO
SISTEMAS	Portal Corregedoria	ATIVO
SISTEMAS	Portal CPE	ATIVO
SISTEMAS	Portal CTI	ATIVO
SISTEMAS	Portal da Audiência Pública - Feminicídio	ATIVO
SISTEMAS	Portal da CEMULHER	ATIVO
SISTEMAS	Portal da Coordenadoria Administrativa	ATIVO
SISTEMAS	Portal da Coordenadoria Auditoria Controle Interno	ATIVO
SISTEMAS	Portal da Nupemec	ATIVO
SISTEMAS	PORTAL DO MAGISTRADO	ATIVO
SISTEMAS	Portal Escola do Servidor	ATIVO
SISTEMAS	Portal Esmagis	ATIVO
SISTEMAS	Portal Estatística	ATIVO
SISTEMAS	Portal Gemam	ATIVO
SISTEMAS	Portal Gestao Estrategica	ATIVO
SISTEMAS	Portal GMF	ATIVO
SISTEMAS	Portal Inovação	ATIVO
SISTEMAS	Portal LGPD	ATIVO
SISTEMAS	Portal Memorial	ATIVO
SISTEMAS	Portal Nugjur	ATIVO
SISTEMAS	Portal Ouvidoria	ATIVO
SISTEMAS	Portal Pauta Concentrada	ATIVO
SISTEMAS	Portal PJE	ATIVO
SISTEMAS	Portal Quebre o Ciclo	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

SISTEMAS	Portal Radio TJ	ATIVO
SISTEMAS	Portal Verde Novo	ATIVO
SISTEMAS	PPM	ATIVO
SISTEMAS	PRIMUS	ATIVO
SISTEMAS	PROJUDI	ATIVO
SISTEMAS	PROTEUS	ATIVO
SISTEMAS	RURALNET	ATIVO
SISTEMAS	SDM - SISTEMA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÕES	ATIVO
SISTEMAS	SEAL - CONECTA	ATIVO
SISTEMAS	SEC - CERTIDÃO DE 1º GRAU	ATIVO
SISTEMAS	SEC - CERTIDÃO DE 2º GRAU	ATIVO
SISTEMAS	SEC 2 - GESTÃO DEJAUX	ATIVO
SISTEMAS	SEEU	ATIVO
SISTEMAS	SERASAJUD	ATIVO
SISTEMAS	SGC - SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTRATOS	ATIVO
SISTEMAS	SGP - SISTEMA DE GERÊNCIA DE PESSOAS	ATIVO
SISTEMAS	SGPMAG - SISTEMA DE GERÊNCIA DE MAGISTRADOS	ATIVO
SISTEMAS	SGPWEB	ATIVO
SISTEMAS	SHAREPOINT	ATIVO
SISTEMAS	SIAP	ATIVO
SISTEMAS	SICONFI	ATIVO
SISTEMAS	SINIC	ATIVO
SISTEMAS	SISBAJUD	ATIVO
SISTEMAS	SISCONDJ	ATIVO
SISTEMAS	SISTEMA DE CONCILIAÇÃO	ATIVO
SISTEMAS	SISTEMA DE CONTROLE DE BENS APREENDIDOS	ATIVO
SISTEMAS	SISTEMA DE CORREIÇÃO	ATIVO
SISTEMAS	SISTEMA DE DIÁRIAS	ATIVO
SISTEMAS	SISTEMA DE ESCOLA	ATIVO
SISTEMAS	SISTEMA EMENTÁRIO	ATIVO
SISTEMAS	SISTEMA RECEPÇÃO	ATIVO
SISTEMAS	SITE CORREGEDORIA	ATIVO
SISTEMAS	SITE TJMT	ATIVO
SISTEMAS	SJC - Sistema Justiça Comunitária	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

SISTEMAS	SPJ 2.0	ATIVO
SISTEMAS	SPP	ATIVO
SISTEMAS	SRP	ATIVO
SISTEMAS	SSG	ATIVO
SISTEMAS	STJI	ATIVO
SISTEMAS	TJPAG	ATIVO
SISTEMAS	VIAGEM LEGAL	ATIVO
SISTEMAS	VOIP	ATIVO
SISTEMAS	WIKI	ATIVO
SISTEMAS	WIKICTI	ATIVO
SISTEMAS	AUXILIARES DA JUSTIÇA	ATIVO
SISTEMAS	CENTRAL DEDICADA	ATIVO
SISTEMAS	E-JURIS	ATIVO
SISTEMAS	CEIS	ATIVO
SISTEMAS	GSAM	ATIVO
SISTEMAS	AJG	ATIVO
SISTEMAS	ATENA	ATIVO
SISTEMAS	SISCALC	ATIVO
SISTEMAS	Balcão de cadastramento CNJ (GBS)	ATIVO
SISTEMAS	CAGED	ATIVO
SISTEMAS	CEI	ATIVO
SISTEMAS	CENSEC	ATIVO
SISTEMAS	CNACL_NOVO	ATIVO
SISTEMAS	CNCIAI	ATIVO
SISTEMAS	CNEP	ATIVO
SISTEMAS	CNIB	ATIVO
SISTEMAS	CNIEP	ATIVO
SISTEMAS	CNIUPS	ATIVO
SISTEMAS	CONSER	ATIVO
SISTEMAS	CRC	ATIVO
SISTEMAS	Creche	ATIVO
SISTEMAS	DEBIT	ATIVO
SISTEMAS	DIMEP	ATIVO
SISTEMAS	E-precWeb (trf1)	ATIVO
SISTEMAS	FIPLAN	ATIVO
SISTEMAS	INFODIP	ATIVO
SISTEMAS	Infojud	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

SISTEMAS	INFOSEG	ATIVO
SISTEMAS	JUMP	ATIVO
SISTEMAS	MagisterNet	ATIVO
SISTEMAS	MNAC-NEW	ATIVO
SISTEMAS	ONR-Penhora Online	ATIVO
SISTEMAS	ORION	ATIVO
SISTEMAS	Painel de Acompanhamento	ATIVO
SISTEMAS	PBP	ATIVO
SISTEMAS	PORTALGD (Conect Jus)	ATIVO
SISTEMAS	PrevJUD	ATIVO
SISTEMAS	RENAJUD	ATIVO
SISTEMAS	RENOVAJUD/LIODS	ATIVO
SISTEMAS	SCCM	ATIVO
SISTEMAS	SDM - CTI	ATIVO
SISTEMAS	SERPRO	ATIVO
SISTEMAS	SERVEX	ATIVO
SISTEMAS	SIAB	ATIVO
SISTEMAS	SIEL	ATIVO
SISTEMAS	SIMBA	ATIVO
SISTEMAS	SIPIA-CT	ATIVO
SISTEMAS	SISBACEN(GOV)	ATIVO
SISTEMAS	SISBAJUD - CCS	ATIVO
SISTEMAS	SISDEPEN	ATIVO
SISTEMAS	SISREG III	ATIVO
SISTEMAS	SISTAC	ATIVO
SISTEMAS	SMP	ATIVO
SISTEMAS	Smart Client	ATIVO
SISTEMAS	SMC	ATIVO
SISTEMAS	SNBA (CNJ)	ATIVO
SISTEMAS	SNGB	ATIVO
SISTEMAS	SNIPER	ATIVO
SISTEMAS	SREI	ATIVO
SISTEMAS	SUPREV	ATIVO
SISTEMAS	TV JUSINDOOR	ATIVO
SISTEMAS	YURYS	ATIVO
SISTEMAS	Saref	ATIVO
SISTEMAS	Serp-JUD	ATIVO



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

SISTEMAS	Mandamus	ATIVO
SISTEMAS	GESTÃO DSA	ATIVO

11. LISTA DE COMARCAS PARA ATENDIMENTO

- A lista de comarcas constitui a relação completa de todas as unidades que devem ser atendidas pela CONTRATADA.

Comarcas
Água Boa
Alta Floresta
Alto Araguaia
Alto Garças
Alto Taquari
Apiacás
Araputanga
Arenápolis
Aripuanã
Barrado Bugres
Barrado Garças
Brasnorte
Cáceres
Campinápolis
Campo Novo do Parecis
Campo Verde
Canarana
Chapada dos Guimaraes
Cláudia
Colíder
Colniza
Comodoro
Complexo dos Juizados Especiais de Cuiabá
Cotriguaçu



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Cuiabá
Diamantino
Dom Aquino
Feliz Natal
Guarantã do Norte
Guiratinga
Itaúba
Itiquira
Jaciara
Jauru
Juara
Juína
Juizado Aeroporto
Juizado da Infância e Adolescência – POMERI
Juizado de Várzea Grande
Juscimeira
Lucas do Rio Verde
Marcelândia
Matupá
Mirassol D'Oeste
Nobres
Nortelândia
Nova Canaã do Norte
Nova Monte verde
Nova Mutum
Nova Ubitatã
Nova Xavantina
Novo São Joaquim
Paranaíta
Paranatinga
Pedra Preta
Peixoto de Azevedo
Poconé
Pontes e Lacerda
Porto alegre do Norte



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Porto dos Gaúchos
Porto Esperidião
Poxoréo
Primavera do Leste
Querência
Ribeirão Cascalheira
Rio Branco
Rondonópolis
Rosário Oeste
Santo Antônio do Leverger
São Félix do Araguaia
são José do Rio Claro
São José dos Quatro Marcos
Sapezal
Sinop
Sorriso
Tabaporã
Tangara da Serra
Tapurah
Terra Nova do Norte
Tribunal de Justiça
Várzea Grande
Vera
Vila Bela da Santíssima Trindade
Vila rica

Equipamentos de Microinformática	Quantidade
Nobreaks	6.329
Notebooks	1.628
Computadores	8.711
Monitores	17.577



12. FORNECIMENTO DE UNIFORME - PARA OS ITENS 4, 5,7,8,9,10,11,12 E 13

- A contratada deverá manter os funcionários, quando em horário de funcionamento dos postos de trabalho, devidamente trajados de forma condizente com o ambiente de trabalho e identificados mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, a ser confeccionado pela contratada.
- É vedada a utilização de uniforme quando o mesmo contiver cor e padrão do utilizado pelos servidores do Poder Judiciário de Mato Grosso.
- A Contratada deverá fornecer 03 (três) camisas e 02 (duas) calças de uniformes novos aos profissionais alocados nos postos de trabalho, semestralmente, conforme descrição abaixo:
 - **HOMEM:** Calça social na cor preta, em poliéster; Camisa social 100% algodão na cor cinza, com bolso, com a logomarca da contratada bordada no lado esquerdo;
 - **MULHER:** Calça social na cor preta, em poliéster; Camisete social 100% algodão na cor cinza, sem bolso, com a logomarca da contratada bordada no lado esquerdo;
 - A Contratada deverá fornecer 01 (uma) camisa polo na cor cinza com a logomarca da empresa, para que os (as) colaboradores (as) possam utilizar exclusivamente na sexta-feira, em que o colaborador (a) serão dispensados da utilização da camisa social, contudo, mantendo o restante da vestimenta padrão.
- Os uniformes deverão ser submetidos à aprovação do fiscal do contrato, resguardando o direito de o CONTRATANTE exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação.
- Os valores correspondentes a uniformes deverão estar contemplados na planilha de custos e formação de preços.

13. REPRESENTANTE CONTRATUAL

- Representante da empresa para o tratamento das atividades administrativas e operacionais do Contrato, como pagamento, reajustes ou dúvidas relacionadas ao contrato, cumprimento do objeto do contrato, cumprimento dos indicadores do contrato, alinhamento operacional e execução entre as equipes de atendimento, além de outras atividades necessárias para a execução do contrato.
- Responder e/ou encaminhar solicitações da equipe de fiscalização da CONTRANTE, ou equipe autorizada. Essas solicitações podem ser encaminhada por e-mail.
- Ser ponto de contato entre a CONTRATADA e CONTRATANTE para os casos em que é exigida a intervenção da empresa, como alocação e demissão de colaboradores, respostas a questionamentos por parte da Diretoria de Gestão Interna da CONTRATANTE e outras atividades.
- Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestar-se, quando provocado pela Administração, sobre os aspectos de oportunidade, conveniência, razoabilidade e



economicidade administrativa de realizar se alteração, prorrogação ou rescisão do contrato, anexando, quando for o caso, documentação comprobatória;

- Responder, subsidiariamente, na falta dos gestores de atendimento, qualidade, curadoria e conhecimento, N1 e N2;
- Em caso de verificação permanente de falta de zelo ou não atendimento adequado dos níveis de serviço por determinado colaborador da CONTRATADA, seja por reiteradas reclamações dos usuários e dos fiscais ou cometimento de falta considerada grave ou que acarrete falta de segurança, a CONTRATANTE reserva-se o direito de solicitar ao representante contratual a substituição desse colaborador, em qualquer uma das ilhas de atendimento, inclusive às relacionadas à gestão do atendimento.
- O cargo de representante contratual não poderá acumular com os cargos de gestor ou técnicos de N1 e N2.
- O representante contratual deve conduzir, no mínimo, uma reunião presencial mensal com a equipe de supervisores na sede da CONTRATANTE durante a vigência do contrato, com o objetivo de alinhar as atividades e estratégias para atingir os indicadores estabelecidos neste termo de referência. Após a realização da reunião presencial, serão permitidas reuniões online dentro da semana subsequente a semana da reunião presencial para o acompanhamento contínuo das atividades.



ANEXO I

14. MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº .XXXX/2024.

- Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado que envolvam implantação, operação e gestão continuada, conforme descrito neste documento, através da implantação de Service Desk e Portal de Serviços de TIC e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia, incluindo a implementação de solução informatizada integrada para gestão dos serviços de atendimento aos usuários de TIC, observando as melhores práticas de serviços de TIC (ITIL).
- Declaramos que, de acordo com o Edital do Pregão Eletrônico nº XXXX/2024, estamos cientes das condições de prestação dos serviços nos níveis N1, N2 e N3, bem como das atividades de migração e implementação e suas respectivas configurações, layout e detalhes técnicos da ferramenta de gestão de TI.
- Também declaramos que, após a apresentação das propostas, não serão aceitas alegações de que é impossível cumprir as obrigações devido ao desconhecimento dos serviços, materiais, equipamentos ou mão de obra necessários e de dificuldades técnicas não previstas.
- Além disso, declaramos que não alegaremos desconhecimento de fatos evidentes no momento da vistoria para solicitar qualquer alteração no valor do contrato que possamos celebrar, caso nossa empresa seja a vencedora do certame.
 - o NOME DA EMPRESA:
 - o CNPJ Nº :
 - o NOME:

Observações: Emitir em papel que identifique a licitante ou apor seu carimbo



Anexo II – MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE MATO GROSSO POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO/FUNDO DE APOIO AO JUDICIÁRIO - FUNAJURIS E A EMPRESA

O ESTADO DE MATO GROSSO, por intermédio do PODER JUDICIÁRIO/TRIBUNAL DE JUSTIÇA, CNPJ N. 03.535.606/0001-10 (Fonte 100), ou do FUNDO DE APOIO AO JUDICIÁRIO/FUNAJURIS, CNPJ sob o nº 01.872837/0001-93 (Fonte 1.760.0000/2.760.0000), sediado no Palácio da Justiça, Centro Político Administrativo, em Cuiabá/MT, CEP 78.049-926, neste ato representado pela sua Presidente, a Excelentíssima Senhora Desembargadora, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa inscrita no CNPJ/MF sob o nº, sediada na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), tendo em vista o que consta no Processo Administrativo n. 140/2024 (CIA 0028686-82.2024.8.11.0000) — **Pregão Eletrônico n. 51/2024** e em observância à Lei nº 14.133/2021 e, se necessário, à Lei Complementar n. 123/2006, resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II da Lei 14.133/2021)

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.

1.2. Objeto da contratação:

Lote	Item	Descrição	Qtde	Unidade de medida
	1	Serviço de suporte técnico de primeiro nível	36	Meses (Preço fixo)



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

L O T E Ú N I C O	2	Monitoração de Ambiente - NOC (Centro de Operações de Rede)	36	Meses (Preço fixo)
	3	Serviço de implantação do Service Desk	1	Unidade de serviço
	4	Serviço de suporte técnico de segundo nível – microinformática e manutenção de equipamentos	36	Meses (Preço fixo)
	5	Serviço de suporte técnico de segundo nível – monitoramento, controle e atualização de ativos de microinformática.	36	Meses (Preço fixo)
	6	Serviço de Gestão da Qualidade	36	Meses (Preço fixo)
	7	Equipe de curadoria de chatbot	36	Meses (Preço fixo)
	8	Técnico de suporte	23	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	9	Analista de suporte	9	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	10	Analista de serviço Sênior	3	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	11	Analista de serviço pleno	3	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	12	Supervisor de atendimento de Nível 2 e Nível 3	2	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	13	Assistente Operacional	1	Delegação de tarefa/posto de trabalho
	14	Hora extra	36	36 meses - Sob demanda
	15	Reembolso Deslocamento	36	36 meses - Sob demanda
	16	Serviço de Comunicação ao Usuário via Mensageria	600.000	36 meses - Sob demanda

17.12. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1 O Termo de Referência;

1.2.2 O Edital da Licitação;

1.2.3 A Proposta do contratado;

1.2.4 Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO (art. 105, 106, 107 da Lei 14.133/2021)

2.1. O prazo de vigência para essa contratação será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogado



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

por igual, maior ou menor período de vigência, nos termos do Artigo 107 da referida Lei 14.133/2021.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII da Lei 14.133/2021)

3.1. O modelo de prestação de serviço será por solicitação, ou seja, a CONTRATADA receberá (por meio de ferramenta de ITSM, chat, telefone, e-mail) dos usuários internos e externos de TI do TJMT, a solicitação de atendimento conforme severidades especificadas no Termo de Referência e em seus Anexos.

5.17. Demais procedimentos da execução e gestão contratual se encontram discriminados no item 5 do Termo de Referência 3/2024 DSI, anexo.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V da Lei 14.133/2021)

5.1. O valor da contratação é de R\$, (.....).

Profissionais e Quantidades de Postos de Trabalho da Contratação				
Cargo / perfil	Quantida de Postos	Carga horária	Valor Mensal	Valor Total
Supervisor de Atendimento	2	40 h		
Analista de Serviço Sênior	3	40 h		
Analista de Serviço Pleno	3	40 h		
Analista de Suporte	9	40 h		
Técnico de Suporte	23	40 h		
Assistente Operacional	1	40 h		
Total	41			
Conforme com item 4.5.12., do Termo de Referência nº 03/2024 DSI anexo, distribuição estão previstos postos de trabalho 1 e 2 Grau.				
Valor Total - Lote Único				
Previsão Horas Extras - Total da vigência	TOTAL MENSAL		TOTAL ANUAL	TOTAL 36 MESES
	R\$ 20.416,67		R\$ 245.000,00	R\$ 735.000,00
Previsão Despesa Deslocamento - Total vigência	R\$ 10.277,78		R\$ 123.333,33	R\$ 370.000,00
ELABORAÇÃO DA PLANILHA				
Nota Explicativa: Os valores estão vinculados com o ANEXO “C” do Termo de Referência nº 03/2024-DSI, anexo.				



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

Distribuição dos Postos de trabalho	Quantidade	Local
Supervisor de atendimento	2	Coordenadoria de TIC – Tribunal de Justiça
Analista de serviço sênior	3	
Analista de serviço pleno	3	
Analista de suporte	7	
Técnico de suporte	16	
Assistente operacional	1	
Técnico de suporte	1	Departamento de Material e Patrimonio
Analista de suporte	1	Fórum de Cuiabá
Técnico de suporte	5	
Analista de suporte	1	Fórum de Várzea Grande
Técnico de suporte	1	

5.2. No valor acima estão incluídas todas as 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.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI da Lei 14.133/2021)

6.1. Os critérios de medição e pagamento estão definidos detalhadamente no item 5.17 do Termo de Referência 3/2024 DSI, anexo I deste Edital.

6.2. O Tribunal de Justiça poderá fazer retenção conforme Regime de Tributação - Portaria 152/GSF/SEFAZ/2023- IN RFB 1234/2012 (Anexo I) e IN RFB 2151/2024.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – REPACUTAÇÃO E REAJUSTE (art. 92, V da Lei 14.133/2021)

7.1. Durante a vigência do contrato, a cada 12 (doze) meses, a fiscalização realizará pesquisa de mercado acerca do contratado para assegurar a compatibilidade dos preços com os preços praticados.

7.2. Demais procedimentos da repactuação e reajuste se encontram discriminados no item 5.20 do Termo de Referência 3/2024 DSI anexo.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

7.3. Para os itens: 1,2,4,5,6,7,14,15 e 16 que possuem preço fixo mensal ou sob demanda, se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV da Lei 14.133/2021)

8.1. Prestar as informações necessárias para que a Contratada possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições firmadas no contrato.

8.2. Designar formalmente, na forma do art. 117, da Lei nº 14.133/2021, representantes para gerenciar o Contrato e para exercer a fiscalização da execução do mesmo, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela Contratada.

8.3. Prestar, por meio do Fiscal, as informações e os esclarecimentos pertinentes à execução dos serviços, que porventura venham a ser solicitados pela Contratada.

8.4. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços objeto do Termo de Referência, bem como custos relativos ao deslocamento e estada/estadia de seus profissionais, caso existam.

8.5. Informar à Contratada sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente na entrega do serviço.

8.6. Notificar a Contratada quanto às irregularidades ou defeitos verificados na execução das atividades objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o contratante.

8.7. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos qualitativos, por intermédio de profissional especialmente designado, o qual anotará em registro próprio as falhas detectadas e as medidas corretivas necessárias. O fiscal deverá acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes quando comprovada a execução fiel e correta dos serviços, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- 8.8. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com os termos do contrato assinado.
- 8.9. Proporcionar todas as condições e prestar as informações necessárias para que a Contratada possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições contratuais.
- 8.10. Comunicar oficialmente à Contratadas quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, determinando, de imediato, as providências necessárias à sua regularização.
- 8.11. Registrar e oficializar a Contratada sobre as ocorrências de desempenho ou comportamento insatisfatório, irregularidades, falhas, insuficiências, erros e omissões constatados, durante a execução do contrato, para as devidas providências pela Contratada.
- 8.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados, com especificações inferiores às definidas no Termo de Referência.
- 8.13. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que não estiverem em conformidade com as especificações constantes da proposta apresentada pela contratada.
- 8.14. Efetuar o pagamento devido pelo serviço de suporte e manutenção das licenças perpétuas e serviços de mentorias, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
- 8.15. Aplicar as sanções previstas em contrato, assegurando à Contratada o contraditório e a ampla defesa.
- 8.16. A forma de prestação de informações e esclarecimentos será por e-mail dos fiscais técnicos, através dos endereços: thiago.silva@tjmt.jus.br, felipe.monaco@tjmt.jus.br e atendimento.ti@tjmt.jus.br.
- 8.17. Exigir, sempre que necessário, a apresentação da documentação pela contratada que comprove a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII da Lei 14.133/2021)

- 9.1. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso.



9.2. A CONTRATADA deve garantir o perfeito funcionamento do objeto da contratação, suprimindo eventuais omissões técnicas sem custos adicionais para este Tribunal de Justiça. Todos os serviços fornecidos devem estar em conformidade com as especificações gerais e detalhadas estabelecidas no Termo de Referência e devem ser prestados conforme as especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

9.3. Fornecer ao PJMT, no momento da assinatura do contrato, as convenções e/ou acordos coletivos de trabalho e/ou decisões judiciais que serão observados ao longo da execução do contrato, bem como uma planilha detalhada de formação de preço que permita a identificação de todos os itens de custo que compõem o preço ofertado na licitação. Esta planilha deve incluir:

- a) os tipos e quantidades de profissionais que prestarão os serviços contratados;
- b) o custo mensal de cada profissional, com discriminação das despesas relativas a remunerações, encargos sociais, previdenciários e benefícios; entre outros itens.

9.4. A planilha de formação de preço tratada no item 9.3, bem como as informações complementares àquela planilha, comporá a equação que definirá o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Os custos decorrentes de eventuais erros na precificação serão exclusivamente suportados pela futura contratada.

9.5. Cumprir fielmente os Indicadores de Instrumento de Medição de Resultados, exigidos conforme item 5.8 e demais especificações técnicas do Termo de Referência.

9.6. Entregar o IMR, atendimento, produtividade, até o 5º (quinto) dia corrente de cada mês, acompanhado com: (Folhas de Ponto, Atestados Médicos, Planilha de Compensação do Banco de Horas, Autorizações para Realização de Horas Extras, etc.);

9.7. Garantir a veracidade das informações fornecidas ao Contratante;

9.8. Credenciar devidamente um representante contratual para representá-lo em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório e para acompanhar a execução dos serviços e realizar a interface técnica e administrativa com o TJMT e a equipe da contratada, sem custo adicional.

9.9. Assumir total responsabilidade pela execução dos serviços contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato e seus anexos,



inclusive reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, vícios ou incorreções que forem detectados.

9.10. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços objeto do Termo de Referência, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobrança de serviços extras.

9.11. Cumprir fielmente as obrigações assumidas, observando as especificações técnicas deste Termo de Referência.

9.12. Orientar seus empregados de que não poderão se retirar dos prédios ou instalações da Contratante portando volumes ou objetos sem a devida autorização e liberação do fiscal do contrato.

9.13. Manter seus empregados identificados por crachá e uniformizados, quando nas dependências do CONTRATANTE, devendo substituir, no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, qualquer um deles que for inconveniente à boa ordem, demonstre incapacidade técnica, perturbe a ação da fiscalização do CONTRATANTE, não acate as suas determinações ou não observe às normas internas do CONTRATANTE.

9.14. Atender às solicitações de serviços da Contratante, com observância das normas técnicas e legais aplicáveis e de acordo com as especificações, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos.

9.15. Comunicar ao TJMT, imediatamente e por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos.

9.16. Submeter ao TJMT qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução dos serviços.

9.17. Apresentar mensalmente um Relatório Mensal de Atividades, no qual estarão registradas todas as informações sobre os serviços executados. O relatório deverá ser enviado de maneira virtual por meio de formato eletrônico no sistema Protocolo Administrativo Virtual (PAV), disponibilizado no site oficial do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, no endereço



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

www.tjmt.jus.br, com cópia nos e-mails dos fiscais técnicos thiago.silva@tjmt.jus.br, felipe.monaco@tjmt.jus.br e atendimento.ti@tjmt.jus.br.

9.18. Garantir a prestação dos serviços, mesmo em estado de greve da categoria, através de esquema de emergência;

9.19. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.20. 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 meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem a prestação dos serviços;

9.21. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato, sendo vedada a utilização do instrumento de contrato como garantia de 3º (terceiros), seja mediante aval, fiança, ou seja, quaisquer modalidades de caução (sentido lato) ou cessão de crédito.

9.22. Dar ciência aos empregados do conteúdo do contrato e das orientações contidas neste documento;

9.23. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato, exceto quando se tratar da fabricante da solução, responsável pelo atendimento de serviços já previstos neste Termo de Referência;

9.24. Responder civil e penalmente por quaisquer danos ocasionados à Administração e seu patrimônio e/ou a terceiros, dolosa ou culposamente, em razão de sua ação ou de omissão ou de quem em seu nome agir;

9.25. Responsabilizar-se pela conduta do empregado que for incompatível com as normas da contratante, tais como: cometimento de ato desidioso, negligência, omissão, falta grave, violação do dever de fidelidade, indisciplina no descumprimento de ordens gerais e sigilo e segurança da informação;

9.26. Receber as observações do Fiscal Técnico do contrato, relativamente ao desempenho das atividades, e identificar as necessidades de melhoria;

9.27. Registrar e controlar, diariamente, as ocorrências e os serviços sob sua responsabilidade;



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- 9.28. Permitir a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto deste Termo de Referência por servidor designado pelo contratante.
- 9.29. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem necessárias;
- 9.30. Indenizar quaisquer danos ou prejuízos causados ao PJMT ou a terceiros, por ação ou omissão do seu pessoal durante a execução dos serviços;
- 9.31. Encaminhar para o atesto dos fiscais, as faturas emitidas dos serviços prestados;
- 9.32. Não embarçar ou frustrar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto do Termo de Referência por servidor designado pela Contratante;
- 9.33. Informar na Nota Fiscal, em campo complementar, o número do contrato, o número da solicitação e da nota de empenho, o identificador do processo, o nome do fiscal da Contratante, bem como a descrição do serviço.
- 9.34. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto registrado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.
- 9.35. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica exigida.
- 9.36. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 9.37. Garantir a qualidade dos serviços prestados e por consequência a confiabilidade e disponibilidade do software conforme descrito nas especificações técnicas;
- 9.38. Garantir, juntamente com a contratada o fornecimento de patches, updates e atualizações de versão durante a vigência do período de suporte técnico, observando o prazo máximo de 15 (quinze) dias do lançamento das atualizações;
- 9.39. Em caso de quaisquer problemas ou inconsistências nos serviços oferecidos, a CONTRATADA deve tomar medidas imediatas para resolver os problemas e garantir a satisfação do CONTRATANTE.



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

9.40. A CONTRATADA deve estabelecer e aderir a um cronograma de implantação dos serviços conforme definido em comum acordo com a CONTRATANTE e conforme especificado no contrato. Esse cronograma deve detalhar fases, marcos, responsabilidades e prazos para garantir que a implementação ocorra de forma organizada e eficiente.

9.41. Arcar com qualquer custo trabalhista em virtude da jornada de trabalho dos profissionais que vier a disponibilizar para a prestação de serviços.

9.42. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder em decorrência desta contratação.

9.43. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o contratante.

9.44. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com o objeto do contrato.

9.45. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços objeto dessa contratação.

9.46. Assumir total responsabilidade pela execução dos serviços contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato e seus anexos, inclusive reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, vícios ou incorreções que forem detectados.

9.47. Prever toda a mão-de-obra necessária para garantir a perfeita execução dos serviços, nos regimes contratados, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;

9.48. Não colocar à disposição da contratante, para o exercício de funções de chefia, pessoal que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução nº 156/2012 do Conselho Nacional de Justiça (Art. 4º - Resolução 156/2012 – CNJ).

9.49. Comprovar vínculo empregatício dos profissionais disponibilizados para prestação dos serviços objeto desta contratação através de Ficha de Registro de Empregado, ou Carteira de Trabalho, ou contrato de prestação de serviço (ou documento similar) ou ainda Contrato Social



da empresa, em casos de vínculo societário. Tal documentação deverá ser juntada nos autos dos contratos.

9.50. Apresentar ao PJMT, por ocasião de cada pedido de repactuação e/ou reajuste e/ou revisão, dentro de prazo e condições determinados e sob pena de preclusão, todos os elementos necessários à identificação da variação eventualmente ocorrida entre o custo existente à data da proposta apresentada à licitação e o custo existente à data daquele pedido;

9.51. Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;

9.52. Viabilizar uniformes consoante ao disposto no Anexo G – Especificações Técnicas da Solução.

9.53. Fornecer plano de saúde para os funcionários, ou caso o funcionário comprove que já possui, disponibilizar o valor do auxílio assistência médica e familiar.

9.54. Disponibilizar a opção de contratação de plano odontológico pelo funcionário.

9.55. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos, convenções de trabalho e/ou decisões judiciais vigentes para as respectivas categorias profissionais;

9.56. Será considerada falta grave, caracterizada como falha em sua execução, o não recolhimento das contribuições sociais da Previdência Social, que poderá dar ensejo à rescisão da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com o TJMT, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

9.57. O controle de ponto a ser realizado pela Contratada, deverá ser através de sistema de ponto online e por aplicativo, onde, o prestador e o fiscal técnico do contrato poderão ter acesso ao mesmo.

9.58. Pagar os salários de seus empregados até o 5º dia útil do mês subsequente, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;



9.59. Manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do mesmo.

9.60. Responsabilizar-se pela proteção, guarda, sigilo e manuseio adequado dos dados, sob pena de responsabilização na esfera administrativa, civil e penal;

9.61. Manter-se em regularidade com todas as normas de proteção e sigilo de dados, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados n. 13.709/2018, bem como com as determinações de órgãos reguladores e fiscalizadores da matéria, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

9.62. A Contratada tratará os dados pessoais a que tiver acesso apenas para a execução e na medida do necessário para atender as finalidades do objeto acordado.

9.63. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto do contrato, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

9.64. A Contratada não poderá, sem autorização e/ou instruções prévias da Contratante, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros.

9.65. A Contratada arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas por eventuais danos em decorrência do uso indevido dos dados pessoais, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas neste instrumento, sem prejuízo da aplicação das penalidades deste Contrato.

9.66. Durante toda vigência deste contrato, a contratada deverá cumprir as exigências de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Resolução n. 497/2023 do CNJ.

9.67. E da mesma forma, atender a Resolução CNJ 307/2019 sobre a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional, assim como a Lei nº 9.879, de 07 de janeiro de 2013, que dispõe sobre a reserva de vagas de trabalho a presos e egressos em obras e serviços contratados



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

pelo Estado de Mato Grosso, e a Lei n. 12.393/2024 que altera e acrescenta dispositivo à Lei nº 9.879/2013, desde que cumpram os requisitos do cargo.

9.68. Cumprir a Resolução CNJ 587, Art. 10, realizando a remessa mensal dos dados de seus empregados e empregadas que prestarão serviços ao tribunal.

9.68.1. O cumprimento do item anterior deverá ser realizado por meio eletrônico.

10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.



10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII da Lei 14.133/2021)

11.1. O contratado prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total de todos os itens.

11.2. No prazo de até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, prorrogável por igual período a critério do Contratante, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, nos termos do artigo 96, da Lei 14.133/21.

11.3. Quando a Contratada optar pela modalidade de seguro-garantia, conforme previsto no § 3º, do Art 96 da Lei nº 14.133/21, a mesma terá o prazo de até 1 (um) mês, prorrogável por igual período a critério do contratante, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato para a prestação da garantia na modalidade citada.



11.4. 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 a hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração.

11.5. A garantia prestada pelo Contratado 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, conforme artigo 100 da Lei 14.133/2021.

11.6. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.

11.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em conta específica indicada pela Contratante.

11.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.9. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Os emitentes das garantias previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021 deverão ser notificados pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.12. Será considerada extinta a garantia:

- Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.13. A contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Termo de Referência.



12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INDICADORES DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR (IN SGES/MP Nº 05/2017)

12.1. Os Indicadores do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) serão elencados para a prestação dos serviços e terão sua qualidade medida por meio de índice de medição de resultados exigido.

12.1.1. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados.

12.1.2. As medições dos indicadores de nível de serviço serão aferidas pelo (s) fiscal (is) técnicos da Contratante.

12.1.3. O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a notificação ou penalidade à Contratada.

12.1.4. O TJMT poderá avaliar as justificativas fundamentadas apresentadas pela CONTRATADA para não notificação ou penalidades.

12.1.5. O tempo de atendimento será contabilizado a partir do registro da solicitação e finalizado após a sua resolução informada pelo técnico.

12.1.6. Os chamados abertos e não finalizados dentro do horário de expediente de atendimento, serão pausados e a contagem do tempo de atendimento deverá ser retomada a partir do início do horário de atendimento do primeiro dia útil subsequente, e para os usuários internos o atendimento deverá ser retomado a partir início do horário de atendimento do primeiro dia subsequente.

12.1.7. A tabela que apresenta os Indicadores do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), as metas exigidas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados (cumulativamente) do pagamento mensal do serviço de atendimento em caso de não atingimento do índice estabelecido, se encontram no item 5.8.2 do Termo de Referência 03/2024 DSI anexo, bem como demais esclarecimentos e detalhamento do procedimento a ser seguido.



13. CLÁUSULA DÉCIMA TECEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS **(art. 92, XIV da Lei 14.133/2021)**

13.1. A Contratada terá o prazo máximo de 03 (três) dias úteis, após regular notificação por escrito pela Coordenadoria Administrativa/Departamento Administrativo, para assinar o Contrato.

13.2. Caso não o faça neste prazo, poderá ser aplicada a multa de 0,3% por dia, incidente sobre o valor total da contratação, até o limite de 30% (trinta por cento), mediante processo administrativo, garantida a ampla defesa.

13.3. Na hipótese da ocorrência de quaisquer infrações contratuais ou legais, especialmente de inadimplemento de obrigação pela Contratada, esta estará sujeita às sanções previstas nos artigos 155 e 156, ambos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como **na Instrução Normativa nº 3/2024-C.ADM**, no que couber:

Art. 155. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - Dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;



- X - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- Art. 156. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:
- I - Advertência;
- II - Multa;
- III - impedimento de licitar e contratar;
- IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- § 1º 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.
- § 2º A sanção prevista no inciso I do caput deste artigo será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- § 3º A sanção prevista no inciso II do caput deste artigo, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 desta Lei.



§ 4º A sanção prevista no inciso III do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

§ 5º A sanção prevista no inciso IV do caput deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 desta Lei, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, 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.

§ 6º A sanção estabelecida no inciso IV do caput deste artigo será precedida de análise jurídica e observará as seguintes regras:

I - Quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de ministro de Estado, de secretário estadual ou de secretário municipal e, quando aplicada por autarquia ou fundação, será de competência exclusiva da autoridade máxima da entidade;

II - Quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente às autoridades referidas no inciso I deste parágrafo, na forma de regulamento.

§ 7º As sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do caput deste artigo.

§ 8º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.



§ 9º A aplicação das sanções previstas no caput deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

13.4. A Aplicação das Sanções, a instauração do processo de responsabilização, os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública, A Personalidade Jurídica da contratada, o prazo das sanções aplicadas pelos órgãos e entes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, o atraso injustificado na execução do contrato e a admissão à reabilitação do licitante ou contrato, são itens que serão tratados nos artigos 157 a 163 da Lei 14.133.

13.5. Independente de outras sanções legais e das cabíveis penais, pela inexecução total ou parcial da contratação, a administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à empresa contratada, segundo a extensão da falta cometida no limite de 20% a 30%, as seguintes sanções:

- a) Advertência, por escrito, nas hipóteses de execução irregular da contratação, fora dos padrões técnicos que não resulte em prejuízo para o serviço deste Tribunal de Justiça;
- b) Aplicação de multa administrativa, além daquelas previstas no item 5.6.3 (Indicadores do IMR), sendo:
 - b.1) 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo PJMT. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;
 - b.2) 1% ao dia sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de atraso na entrega do Projeto de Adequação da Base de Conhecimento, limitado a incidência de 15 (quinze) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução parcial do contrato;
 - b.3) 1% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista no Termo de Referência ou no Contrato;
 - b.4) 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;



- b.5) 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
- b.6) Não iniciar o atendimento do chamado técnico de serviço (conforme os tempos do catálogo de serviço) dentro do respectivo prazo de início de atendimento estipulado no Acordo de Níveis de Serviço: Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência
- b.7) Não apresentar, até o quinto dia útil do mês, o relatório gerencial de atividades executadas. Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.8) Deixar de prestar, suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou casos previstos no Termo de Referência. Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.9) Permitir a presença de funcionário sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço. Glosa de 0,010% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.10) Não seguir as prioridades de atendimento definidas pela CONTRATANTE. Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência;
- b.11) Atraso no início do funcionamento da Central Help Desk para prestação dos serviços contratados conforme prazo definido no anexo xx: 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor global atualizado do Contrato, por dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos;
- b.12) Atraso na apresentação/reposição/complementação da garantia de execução contratual, quando essa exigência estiver contida nas Condições Específicas da Contratação deste Instrumento, nos moldes das cláusulas do item 4.13 deste Contrato: 1% (um por cento) sobre o valor total da garantia prestada, por dia útil de atraso, até o limite de 10 (dez) dias úteis.
- c) Na ordem de 20% (vinte por cento) sobre o valor total, nas hipóteses de inexecução total ou violação do sigilo.
- d) Na ordem de 0,5% do valor total, ao dia de suspensão ou interrupção, total ou parcial, salvo motivo de força maior, caso fortuito ou autorização do fiscal, dos serviços de instalação / configuração / suporte técnico, limitado ao total de 10%, moratória.



e) Na ordem de 0,5% sobre o valor da Nota Fiscal do mês em questão, ao dia pelo não cumprimento do conteúdo disposto no item da Forma de Pagamento do Termo de Referência, limitado ao total de 20%.

13.6. A critério da Administração, a empresa licitante poderá ficar impedida de licitar e contratar com o TJMT pelo prazo máximo de até 03 (três) anos, com fundamento no Art. 156, parágrafo 4º, da Lei 14.133/2011, se convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não iniciar os serviços, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, sem prejuízo das multas previstas no contrato;

13.7. A aplicação da sanção de impedimento de licitar e declaração de inidoneidade implica a inativação do cadastro da empresa com o órgão, impossibilitando a Contratada de relacionar-se comercialmente com o Poder Judiciário de Mato Grosso e no âmbito dos demais órgãos/entidades que, eventualmente, aderirem ao SICAF, na forma prevista na IN nº. 03/2018;

13.8. Considera-se inexecução parcial do Contrato, para fins de aplicação de penalidade, a não comprovação de manutenção das condições de habilitação e regularidade fiscal e trabalhista exigidas no certame;

13.9. No caso de descumprimento das demais condições previstas neste documento, no edital ou Contrato onde não haja previsão de sanções específicas, verificando-se qualquer tipo de dano ou prejuízo ao erário, poderá ser aplicada a multa de 1% por dia, incidente sobre o valor mensal da contratação de 0,5% até o limite de 30% (trinta por cento), ou ser caracterizado descumprimento parcial da contratação, mediante processo administrativo, garantida a ampla defesa.

13.10. As sanções serão publicadas no DJE, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e, obrigatoriamente, registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar e contratar com o PJMT, alcançando os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, e descredenciamento, por igual período, no SICAF, sem prejuízo das multas previstas no Termo de Referência.



13.11. Quando do início da prestação dos serviços, expirados os prazos propostos para a entrega dos serviços contratados, sem que a contratada o faça, iniciar-se-á a aplicação da penalidade de multa de mora, correspondente a 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado ou cuja justificativa não tenha sido acatada pela Administração deste Egrégio Tribunal de Justiça, incidente sobre o valor total do contrato.

13.12. A multa prevista no item anterior será aplicada até o limite de 20 (vinte) dias. Após o 20º (vigésimo) dia, os serviços poderão, a critério da Administração, não mais ser aceitos, configurando a inexecução total da contratação, com as consequências prescritas em lei, no ato convocatório e no instrumento contratual.

13.13. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.14. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo.

13.15. Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa que porventura lhe for imposta, dentro de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da notificação do responsável pela Coordenadoria Administrativa / Departamento Administrativo, após acionar a garantia contratual, o valor devido será objeto de inscrição na Dívida Ativa Estadual para posterior execução judicial e/ou será passível de protesto.

13.16. Em caso de inexecução de prestação de serviço, este TJMT garante o direito de compensação dos créditos até então auferidos pela Contratada.

13.17. Do ato que aplicar a penalidade, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência da intimação, podendo a Administração reconsiderar sua decisão, dentro do mesmo prazo.



14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTA

14.1. Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados conforme o quadro abaixo, que faz parte integrante do contrato, incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados alocados nos postos de trabalhos, em conformidade com a Instrução Normativa SCT 01/2018 Versão 2, e a Resolução n. 169 e 183 de 2013 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ:

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS **No Termo contratual será definido os percentuais**

ITEM	Percentual (%)		
13º (décimo Terceiro) Salário		8,33%	
Férias e 1/3 (um terço) constitucional		12,10%	
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado		4,00%	
Subtotal		24,43%	
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário(*) (*)Considerando RAT 1%, 2% ou 3%			
	7,39%	7,60%	7,82%
Total	31,82%	32,03%	32,25%

*Quadro Referencial Anexo XII –IN nº 5/2017 - A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT Ajustado da empresa.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX da Lei 14.133/2021)

15.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

15.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

15.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.



15.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

15.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

15.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

15.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

15.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

15.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

15.6.1.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

15.6.1.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

15.6.1.3. Indenizações e multas.

15.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

15.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII da Lei n.º 14.133, de 2021)

16.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento TJMT deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

16.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

a). Unidade orçamentária: 03.601 - Funajuris



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

- b). Programa de Trabalho: 036 - Apoio Administrativo
- c). Ação (P/A/OE): 2009 – Manutenção de Ações de Informática
- d). Unidade Gestora – UG: 0002 e 0001
- d). Fonte de Recursos: 1.760.0000/2.76.0000
- e). Elemento de despesa: 3.3.90.37.00 e 3.3.90.40
- e). Identificador de Uso – Iduso 4-Contratos Diversos

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

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA FISCALIS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS (art. 104, III da Lei n.º 14.133, de 2021)

17.1. A fiscalização dos serviços será exercida pelos servidores abaixo discriminados:

INTEGRANTE/FISCAL DEMANDANTE	INTEGRANTE/FISCAL DEMANDANTE SUBSTITUTO
_____ Marcos Pinto Gomes Júnior marcos.gomes@tjmt.jus.br Matrícula: 5851	_____ Patrique Aparecido Oliveira Nascimento Patrique.nascimento@tjmt.jus.br Matrícula: 45327
INTEGRANTE/FISCAL TÉCNICO	INTEGRANTE/FISCAL TÉCNICO SUBSTITUTO
_____ Thiago Apolonio de Assunção Silva Thiago.silva@tjmt.jus.br Matrícula: 45838	_____ Felipe Monaco Balakirev Resende Felipe.monaco@tjmt.jus.br Matrícula: 45824
INTEGRANTE/FISCAL ADMINISTRATIVO	INTEGRANTE/FISCAL ADMINISTRATIVO SUBSTITUTO
_____ Evandro Trindade do Amaral evandro.amaral@tjmt.jus.br Matrícula: 43642	_____ Vitória Alice da Silva vitoria.silva@tjmt.jus.br Matrícula: 45415



18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III da Lei n.º 14.133, de 2021)

18.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

19.1. A contratada deverá observar e se submeter ao Plano de Logística Sustentável - 2021-2026 do PJMT, das Orientações do Controle Interno e demais procedimentos, devendo dar correta e adequada destinação aos itens descartáveis, quando a prestação dos serviços se der no ambiente do PJMT, relacionados aos bens adquiridos pelo Poder Judiciário, como p.ex., embalagens de equipamentos, quando da instalação e configuração no parque computacional ou de rede do PJMT.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – ALTERAÇÕES (art. 124, III da Lei n.º 14.133, de 2021)

20.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

20.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

20.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

20.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– PUBLICAÇÃO (art. 92, §1º da Lei n.º 14.133, de 2021)

21.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – FORO ([art. 92, §1º da Lei n.º 14.133, de 2021](#))

22.1. Fica eleito o Foro de Cuiabá-MT para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

(ASSINATURAS DAS PARTES).



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO N. 51/2024 (Papel timbrado da empresa)

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(Para os itens: 1,2,4,5,6,7,14,15 e 16 que possuem preço fixo mensal/sob demanda, e item 3 serviços de implantação com pagamento em parcela única).

(Para os itens 8,9,10,11,12 e 13 que são de mão-de-obra, utilizar planilha de custos e formação de preços, IN 05/2017-MPDG, ATUALIZADA PELA IN 07/2018 E IN 49/2020, modelo disponibilizado no Portal Transparência do TJMT).

Sessão Pública: ____/____/____, às ____:____ horas.

DETALHAMENTO SERVIÇOS					
Item	Descrição	Unid	Qtd	Valor Mensal	Valor Total
1					
..					
TOTAL:					

DADOS PARA CONTATOS			
TIPO	E-MAIL	TELEFONES	RESPONSÁVEL
Dados da empresa para recebimento de notificações/ofícios:	emp.....@....		
Dados da empresa para recebimento de Nota de Empenho:	emp.....@....		
Dados do representante legal:	repre...@....		
CNPJ que deverá constar no Termo Contratual.			
Obs: Os dados informados são de inteira responsabilidade do fornecedor			

A empresa _____ declara que estão inclusas no valor cotado todas as despesas com mão-de-obra e, bem como, todos os tributos e encargos fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais e, ainda, os gastos com transporte e acondicionamento dos materiais em embalagens adequadas.

Validade da Proposta: XX (XXXXX) dias.

Local e data

Carimbo da empresa/Assinatura do representante legal



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

**ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS
SUPERVENIENTES**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 51/2024

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS SUPERVENIENTES
(MODELO) - (papel timbrado da empresa)

A.....(razão social da empresa), CNPJ
nº....., localizada à
....., declara que não existem fatos supervenientes
ao seu cadastramento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores-SICAF que
sejam impeditivos de sua habilitação para este certame licitatório no Tribunal de Justiça de Mato
Grosso – Pregão Eletrônico Nº XX/2024.

Local e data,

(assinatura e identificação do responsável pela empresa)



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO NO ART. 7º, XXXIII, DA CF/88

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 51/2024

MODELO DE D E C L A R A Ç Ã O NOS TERMOS DO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CF

Declaramos, em atendimento ao previsto no PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2024, que não possuímos, em nosso quadro de pessoal, empregados com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como de 14 (catorze) anos em qualquer trabalho.

Obs.: Se o licitante possuir menores de 16 (dezesesseis) anos na condição de aprendizes deverá declarar expressamente.

_____, ____ de _____ de 2024.

Diretor ou representante legal
Razão social da empresa,
CNPJ. nº _____,



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS RESOLUÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 51/2024

MODELO DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTOS DAS RESOLUÇÕES Nº 07/05, 09/05 E 181/13 – CNJ.

Declaro para fins de comprovação perante o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO** e, sob as penas da lei, que esta empresa/entidade não possui em seu quadro societário, qualquer sócio na condição de cônjuge, companheiro, ou parente em linha reta ou colateral até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, juízes vinculados, dessa Corte de Justiça, em cumprimento no disposto das Resoluções n.º 07/05, 09/05 e 181/13 CNJ, transcritas abaixo.

Declaro, ainda, não possuir nos quadros de funcionários desta empresa nenhuma pessoa que se enquadre na vedação contida no disposto do artigo 3º da Resolução 07/2007 e suas atualizações. Declaro, por último, que no caso de alteração da situação societária que se enquadre nas referidas resoluções, comprometo-me a comunicar tal fato a essa instituição, tão logo seja o mesmo verificado.

RESOLUÇÃO Nº 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, atualizada com a redação da Resolução Nº 09/2005 e Nº 181/2013:

...

Art. 1º É vedada a prática de nepotismo no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário, sendo nulos os atos assim caracterizados.

Art. 2º Constituem práticas de nepotismo, dentre outras:

(...)

V - 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; (Redação dada pela Resolução n. 229, de 22.06.16)

VI - a contratação, independentemente da modalidade de licitação, 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. (Incluído pela Resolução n. 229, de 22.06.16)

(...)

§ 3º A vedação constante do inciso VI deste artigo 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. (Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16)



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

§ 4º 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. (Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16)

Art. 3º É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação. (Redação dada pela Resolução nº 9, de 06.12.05).

_____, _____ de _____ de 2024.

Diretor ou representante legal
Razão social da empresa,
CNPJ. n. _____,



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

**ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO ENQUADRAMENTO NA LC
123/2006 (e alterações posteriores)**

**Modelo de Declaração de não enquadramento do art. 3º, §4º – Lei Complementar nº
123/2006 e Lei Complementar nº 147/2014.**

(Empresa _____,
CNPJ nº _____ sediada à (endereço completo)
_____, através de seu
representante legal, abaixo identificado, declara para os devidos fins que sob as penas da Lei,
que não está incluso em nenhum inciso do art. 3º, §4º da Lei Complementar nº 123/2006 e LC
147/2014, e que está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42º ao 49º
da referida Lei.

_____, _____ de _____ de 2024.

Diretor ou representante legal
Razão social da empresa,
CNPJ. n. _____,



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

A empresa....., CNPJ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., DECLARA para fins do disposto do Pregão Eletrônico n. XX/2024, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) A proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico n. XX/2024 foi elaborada de maneira independente (pelo licitante/consórcio), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato deste Pregão, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) A intenção de apresentar a proposta elaborada para participar deste Pregão não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato, por qualquer meio ou qualquer pessoa;
- c) Não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. XX/2024 quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) O conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) O conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso antes da abertura inicial das propostas; e
- f) Está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração.

Cuiabá/MT, xx/xxxxxx de 2024.

Assinatura do representante legal



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

MODELO DE DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Eu, _____,
DECLARO que todos os documentos apresentados no Pregão Eletrônico n. XX/XX, Cia n. XXXXXXXXXXXXXXXX, sejam eles cópias fotostáticas ou originais apresentam informações verídicas. DECLARO também que sou conhecedor dos termos descritos no Capítulo III – Da falsidade Documental, do Código Penal Brasileiro (Decreto-Lei Nº 2.848/1940):

Falsificação do selo ou sinal público: “Art. 296 - Falsificar, fabricando-os ou alterando-os: I - selo público destinado a autenticar atos oficiais da União, de Estado ou de Município; II - selo ou sinal atribuído por lei à entidade de direito público, ou a autoridade, ou sinal público de tabelião: Pena - reclusão, de dois a seis anos, e multa.”

Falsificação de documento público: “Art. 297 - Falsificar, no todo ou em parte, documento público, ou alterar documento público verdadeiro: Pena - reclusão, de dois a seis anos, e multa.”

Falsificação de documento “Art. 298 - Falsificar, no todo ou em parte, documento particular ou alterar documento particular verdadeiro: Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa.”

Falsidade ideológica “Art. 299 - Omitir, em documento público ou particular, declaração que dele devia constar, ou nele inserir ou fazer inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante: Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa, se o documento é público, e reclusão de um a três anos, e multa, se o documento é particular.”

_____, ____ de _____ de 2024.

Assinatura



Pregão Eletrônico n. 51/2024 – CIA 0028686-82.2024.8.11.0000

ANEXO X – DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

MODELO DE DECLARAÇÃO

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

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

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do Contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos R\$ _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

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

Fórmula de cálculo:

Valor do Patrimônio Líquido x 12 > 1

Valor total dos contratos

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

b) Caso a diferença entre a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE - e a declaração apresentada seja superior a 10% (dez por cento) para mais ou para menos em relação à receita bruta, o licitante deverá apresentar justificativas.

Fórmula de cálculo:

(Valor da Receita Bruta – Valor total dos Contratos) x 100 =

Valor da Receita Bruta



ANEXO X I - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LGPD

- (papel timbrado da empresa)

A (razão social da empresa), CNPJ nº, localizada à, em cumprimento à Lei n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), declara ter ciência que:

1. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
2. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento contratual.
3. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.
4. Em atendimento ao disposto na Lei n. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste edital, terá acesso aos dados pessoais dos representantes da LICITANTE tais como: número do CPF e do RG, endereço eletrônico, cópia do documento de identificação.
5. A LICITANTE, declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.
6. A LICITANTE, fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

Local e data,

(assinatura e identificação do responsável pela empresa)



ANEXO XII – PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS
No Termo contratual será definido os percentuais

RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO			
ITEM	PERCENTUAIS		
13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00 % (quatro por cento)		
Subtotal	24,43% (vinte e três vírgula quarenta e três por cento)		
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39% (sete vírgula trinta e nove por cento)	7,60% (sete vírgula seis por cento)	7,82% (sete vírgula oitenta e dois por cento)
Total	31,82% (trinta e um vírgula oitenta e dois por cento)	32,03% (trinta e dois vírgula zero três por cento)	32,25% (trinta e dois vírgula vinte e cinco por cento)

** Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto de taxa de abertura e manutenção de conta, esse valor deverá ser retido da fatura e devolvido à conta vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da Resolução CNJ nº 169/2013.