

Contrato n°35/2023



contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, observados o Edital da licitação, o Termo de Referência, a proposta da contratada.

CNU CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

Sumário

Documento de oficialização da demanda.....	3
Estudos preliminares.....	6
Pareceres jurídicos.....	37
Edital.....	42
Termo de referência.....	81
Mapa comparativo de preços.....	318
Homologação da dispensa eletrônica.....	319
Nota de empenho.....	327
Contrato.....	329
Publicação Portal Nacional de Contratações Públicas.....	354



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DOD - DTI Nº 1367762 / SEATE

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

1 INFORMAÇÕES INICIAIS

2 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

2.1 Título:

Contratação de serviço de Central de Serviços

2.2 Unidade Demandante:

DTI

2.3 Responsável pela Demanda:

Nome: Emerson Dilamar Vendruscolo

Matrícula:1783

Telefone: 2326-5443

E-mail: emerson.vendruscolo@cnj.jus.br

2.4 Sumário:

Contratação de serviço de Central de Serviços

3 CONTEXTO DE NEGÓCIO

3.1 Motivação:

Foi firmado em dezembro de 2021 o contrato 35/2021 (1224818) com a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., com sede no SIBS Qd. 01 Conjunto "A" lote 04, Núcleo Bandeirante - Brasília/DF, CEP: 71736-101, inscrita no CNPJ sob o n. 00.308.141/0009-23, para a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

Em março de 2022, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário - SEATE reportou à Secretaria de Administração - SAD por meio do despacho 1281672 a existência de problemas na execução contratual.

A seguir, a SAD, tendo em vista a não aceitação do pedido da Contratada de prorrogação de prazo para comprovação dos requisitos profissionais dos atendentes exigido no certame (1295768), questionou a SEATE sobre a conveniência de iniciar os procedimentos para nova licitação, considerando a possibilidade de a empresa não conseguir preencher as vagas com profissionais devidamente qualificados e/ou mantê-los alocados na execução do Contrato n. 35/2021.

Esta contratação se baseia nos Estudos Preliminares (1062867) que deram origem ao Contrato n. 32/2021 em atendimento à ação de contingência estipulada para o risco de descontinuidade dos serviços de suporte aos usuários de TI do CNJ mapeado no Risco Técnico 01 do item 4.2, "Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na Infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização".

3.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

Os dois principais problemas identificados pela SEATE na execução do contrato 32/2021 estão descritos no Despacho SEATE 1281672, alocação de profissionais sem qualificação e certificação exigidos em edital e alocação de profissionais em número menor do que a proposta encaminhada na licitação. A este respeito, consta no Despacho SEATE 1263011 que "a empresa Connectcom consentiu expressamente com as condições e os prazos estipulados no Contrato nº 35/2021 e que estava inteiramente ciente das condições e obrigações contidas no edital de licitação. Mesmo ciente destas condições e, com intuito de vencer a licitação, a empresa enviou proposta com valores salariais abaixo da média de mercado considerando o nível de qualificação exigido no edital."

3.3 Resultados a serem alcançados:

O desempenho das atribuições constitucionais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a disponibilização de serviços à sociedade brasileira demandam uma sofisticada infraestrutura de Tecnologia da Informação, bem como a produção e recepção de considerável e crescente quantidade de informações e conhecimentos, elementos altamente dependentes de tecnologia da informação, evidenciando o papel determinante da tecnologia da informação para conferir celeridade e ampliar a capacidade de resposta do CNJ.

Adicionalmente, a evolução da tecnologia vem provocando sensíveis alterações no cotidiano das pessoas, bem como no funcionamento do Estado e nas formas de relacionamento com a sociedade e entre os próprios órgãos públicos.

Nada indica mudança de tendência desse cenário. Ao contrário, fortalece-se, a cada

dia, a certeza de inserção crescente da tecnologia em todos os processos de trabalho. Os planos de continuidade de negócio das organizações passaram a focar essencialmente questões relacionadas à tecnologia da informação dado o grau de dependência gerado.

No âmbito do CNJ, as atividades são amparadas fortemente no uso de soluções de TI - equipamentos, softwares e sistemas de informação - que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TI e do funcionamento do Conselho.

O objetivo da solução demandada é a disponibilização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação do CNJ.

3.4 Alinhamento Estratégico:

A solução está alinhada com o Objetivo 8 da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026, em harmonia com os macrodesafios do Poder Judiciário (<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>), **Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.**



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO VELLOZO DE CAMPOS, CHEFE DE SEÇÃO - SEÇÃO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**, em 01/08/2022, às 11:58, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **1367762** e o código CRC **F655C38D**.

Estudos Preliminares

Contratação de serviço de central de serviços

Sumário

- 1 Análise de Viabilidade da Contratação 3
- 2 Sustentação do Contrato 23
- 3 Estratégia para a Contratação 26
- 4 Análise de Riscos 34

1 Análise de Viabilidade da Contratação

1.1 Contextualização

- 1.1.1 A principal missão de uma Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação regular dos serviços utilizados pelos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto as áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- 1.1.2 Os servidores e colaboradores do CNJ utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo CNJ à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.
- 1.1.3 Neste contexto foi firmado em dezembro de 2021 o contrato 35/2021 (1224818) com a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., com sede no SIBS Qd. 01 Conjunto “A” lote 04, Núcleo Bandeirante - Brasília/DF, CEP: 71736-101, inscrita no CNPJ sob o n. 00.308.141/0009-23, para a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.
- 1.1.4 Em março de 2022, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário – SEATE reportou à Secretaria de Administração - SAD por meio do despacho 1281672 a existência de problemas na execução contratual.
- 1.1.5 A seguir, a SAD, tendo em vista a não aceitação do pedido da Contratada de prorrogação de prazo para comprovação dos requisitos profissionais dos atendentes exigido no certame (1295768), questionou a SEATE sobre a conveniência de iniciar os procedimentos para nova licitação, considerando a possibilidade de a empresa não conseguir preencher as

vagas com profissionais devidamente qualificados e/ou mantê-los alocados na execução do Contrato n. 35/2021.

1.1.6 O presente Estudo Preliminar se baseia nos Estudos Preliminares (1062867) que deram origem ao Contrato n. 32/2021 em atendimento à ação de contingência estipulada para o risco de descontinuidade dos serviços de suporte aos usuários de TI do CNJ mapeado no **Risco Técnico 01** do item 4.2, “Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na Infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização”.

1.1.7 Os dois principais problemas identificados pela SEATE na execução do contrato 32/2021 estão descritos no Despacho SEATE 1281672, alocação de profissionais sem qualificação e certificação exigidos em edital e alocação de profissionais em número menor do que a proposta encaminhada na licitação. A este respeito, consta no Despacho SEATE 1263011 que “a empresa Connectcom consentiu expressamente com as condições e os prazos estipulados no Contrato n° 35/2021 e que estava inteiramente ciente das condições e obrigações contidas no edital de licitação. Mesmo ciente destas condições e, com intuito de vencer a licitação, **a empresa enviou proposta com valores salariais abaixo da média de mercado considerando o nível de qualificação exigido no edital.**”

1.1.8 Para resolver estas questões, estamos propondo:

- A exigência de atestados de capacidade técnico-operacional e técnico-profissional compatíveis com o trabalho a ser executado e **adequados ao atendimento do interesse público;**
- A exigência de Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços;
- A exigência de propostas exequíveis que apresentem valores compatíveis com os preços de mercado, sendo considerada inexecutável qualquer proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Estudo Preliminar;
- Glosa mensal de 1% do valor mensal do contrato para cada profissional alocado sem as qualificações exigidas pelo CNJ no Edital da Licitação.

Conforme pontuado pela Assessoria Jurídica do CNJ no Parecer 1291716, “Ao definir o perfil dos profissionais (pautado em justificativa adequada e suficiente) que integrarão a equipe técnica que executará o contrato, além da conformidade ao artigo 18, §3º, inciso III, alínea "a", item 10 da Resolução CNJ nº 182/2013, a Administração objetiva se resguardar, garantindo que a empresa está apta a cumprir as obrigações assumidas e que o serviço será executado com a devida qualidade”.

1.1.9 No que diz respeito à experiência dos profissionais a serem alocados no contrato, que foi objeto de controvérsia com a SEEDI (item *dd* do Despacho 0891435 do processo 03577/2020), cumpre registrar que se trata de questão pacificada pelo TCU por meio de inúmeros Acórdãos (eg. <https://contas.tcu.gov.br/sagas/SvlVisualizarRelVotoAcRtf?codFiltro=SAGAS-SESSAO-ENCERRADA&seOcultarPagina=S&item0=489103>) refletidos nas próprias contratações daquela Corte de Contas, como as seguintes:

1.1.9.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de organização de evento; Profissional com, no mínimo, **5 anos de comprovada experiência na coordenação geral de grandes eventos**; PREGÃO ELETRÔNICO 032/2021; CONTRATO n° 51/2021 SEGEDAM; https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1507:18:10860280847212::NO:RP,18:P18_COD_LICITACAO:2104

1.1.9.2 Contratação de serviço de transportes, incluindo veículos e motoristas; profissional com, no mínimo, **3 anos de comprovada experiência** na função específica em grandes eventos; PREGÃO ELETRÔNICO 008/2022; CONTRATO n° 14/2022 SEGEDAM; https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1507:18:10860280847212::NO:RP,18:P18_COD_LICITACAO:2864

1.1.9.3 Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços continuados de apoio técnico na área de tradução e revisão de textos em idioma estrangeiro; **Experiência comprovada em tradução e revisão de textos em espanhol de, no mínimo, 3 anos; Experiência comprovada em tradução e revisão de textos em inglês de, no mínimo, 3 anos; Possuir no mínimo 2 anos de experiência na realização de revisão de textos**; PREGÃO ELETRÔNICO 039/2021; CONTRATO n° 5/2022 SEGEDAM; https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1507:18:10860280847212::NO:RP,18:P18_COD_LICITACAO:2554

- 1.1.10 Os processos administrativos de apuração de responsabilidade por inexecução do contrato 35/2021, bem como as glosas mensais decorrentes do não atingimento dos níveis mínimos de serviço contratados, evidenciaram que a exigência de quantidades mínimas ou prazos máximos relativamente à comprovação de qualificação técnico-profissional é indispensável à garantia do cumprimento da obrigação a ser assumida pela vencedora do certame, sempre no intuito de preservar a competitividade da licitação ao máximo possível, mas sem deixar de resguardar o interesse da administração em contratar empresa que tenha efetivamente condições técnicas de executar os serviços a contento.
- 1.1.11 É importante considerar que existem diferentes níveis de experiência e qualificação profissional em qualquer ramo de atividade. Por esse motivo, o mercado privado de forma geral, e em especial na área de tecnologia da informação, costuma classificar as carreiras em níveis – júnior, pleno e sênior – que identificam o grau de proficiência alcançado pelos indivíduos. Dentre outras finalidades, tais níveis costumam ser utilizados para estabelecer critérios para seleção, promoção e remuneração, de modo que se torna possível comparar, em termos de competência técnica e faixa salarial, profissionais de diferentes empresas que estejam situados em um mesmo nível na carreira.
- 1.1.12 Ainda que a formação acadêmica e o tempo de experiência não sejam indicadores universais de qualidade do profissional, são universalmente adotados pelo mercado como forma de aferição de sua competência e capacidade. No contexto da Tecnologia da Informação, que ainda carece de órgão regulador e de critérios objetivos para aferição de qualidade, assumem, juntamente com as certificações técnicas, caráter imprescindível de aferição de qualidade, sem os quais não é razoável supor que a presente contratação logrará êxito
- 1.1.13 Ademais, é atribuição exclusiva do Integrante Técnico a especificação da "**experiência profissional** da equipe que projetará, implantará e manterá a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação".
- 1.1.14 Para assegurar que as licitantes não enviem propostas com valores salariais inferiores à média de mercado considerando o nível de qualificação exigido no edital, o que comprometeria a qualidade do serviço prestado e não atenderia o interesse público, tumultuando o

processo licitatório e aumentando o risco de inexecução do contrato, elas deverão encaminhar juntamente à sua proposta, caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida no certame. Para fins da demonstração comprobatória exigida, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto da presente licitação, mediante a remuneração constante da proposta da licitante. A documentação comprobatória apresentada deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional previstos nesta contratação.

- 1.1.15 O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ encontra-se em constante processo de modernização, sempre buscando melhorias no atendimento à crescente demanda por serviços de TIC, de modo a oferecer melhores condições de trabalho aos colaboradores deste órgão e uma melhor prestação de serviços à sociedade.

1.2 Definição e a especificação dos requisitos

1.2.1 Especialização para os serviços

- 1.2.1.1 A prestação de serviços de informática na área de suporte a usuários (Service Desk) é, em geral, estruturada em dois níveis de atendimento: o primeiro nível de atendimento, por meio de central de atendimento e intervenção remota (suporte pelo canal telefônico, por ferramenta de colaboração, por e-mail, por chat, etc.), e o segundo nível de atendimento, quando se torna necessária a ação presencial do técnico de suporte (suporte local). Esse modelo pode ser observado nos mais diversos contratos existentes em organizações públicas ou comerciais, bem como em referências bibliográficas da área. Em razão dessa lógica, mesmo nos contratos mais simples, há a subdivisão da prestação dos serviços, como forma de tratar com maior especialização as particularidades de cada estrutura operacional e definir níveis de serviço mais adequados.

- 1.2.1.2 À medida que o serviço se torna mais complexo, surge a necessidade de desdobrar essas estruturas em novos serviços (horizontalização) ou de hierarquizar essas estruturas em ilhas especializadas (verticalização). Alguns exemplos de serviços/ilhas especializadas estão relacionados à segmentação por área de negócio, à localização geográfica, à organização em função do idioma etc.
- 1.2.1.3 O modelo a ser adotado pelo CNJ nesta contratação segmentou a prestação do serviço em oito estruturas da seguinte forma:
- 1.2.1.3.1 Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Externo: atende as demandas dos usuários externos ao CNJ (exemplo: email sistemasnacionais@cnj.jus.br, pje.suporte@cnj.jsu.br, juízes, magistrados, advogados, outros tribunais...);
 - 1.2.1.3.2 Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno: atende as demandas dos usuários internos ao CNJ (exemplo: servidores, terceirizados...);
 - 1.2.1.3.3 Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos: atendem os usuários internos presencialmente no CNJ lotados em secretarias, departamentos e diretoria geral;
 - 1.2.1.3.4 Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência: atendem os usuários internos presencialmente no CNJ lotados em gabinetes de conselheiros, secretarias especiais, e secretara geral;
 - 1.2.1.3.5 Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos: atendem demandas internas e externas relacionadas a sistemas estratégicos para as políticas do CNJ;

- 1.2.1.3.6 Equipe de Gerenciamento de Acessos: atendem demandas relativa ao cadastramento em sistemas do CNJ e acessos de rede.
- 1.2.1.3.7 Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário: atualizam a base de conhecimento e zelam pela boa execução das atividades com fluxos e boas práticas ITIL;
- 1.2.1.3.8 Equipe de Apoio aos processos ITIL: mapeamento e desenho de processos, acompanhamento e documentação dos fluxos de atendimento e conformidade dos chamados ao modelo ITIL;

1.2.2 Dimensionamento da equipe

- 1.2.2.1 O dimensionamento da quantidade de profissionais necessária à prestação do serviço será de responsabilidade exclusiva da contratada, observando o quantitativo mínimo definido pelo CNJ para garantir a qualidade dos serviços prestados, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico de demandas (considerando também oscilações e tendência de crescimento), ao inventário de hardware, ao portfólio de soluções (software) do CNJ e à quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação.
- 1.2.2.2 Em todas as equipes deverá estar alocado um profissional com pelo menos 6 anos de experiência profissional na área de TI. Este será denominado líder técnico.
- 1.2.2.3 Além disso, todos os profissionais alocados deverão possuir ao menos 4 anos de experiência profissional nas atribuições das equipes em que serão alocados.
- 1.2.2.4 Essa metodologia de dimensionamento sob responsabilidade da contratada visa a garantir as condições necessárias para a autonomia de gestão sobre a equipe de profissionais, de modo que haja espaço para a otimização de resultados, esperada por meio do emprego de profissionais com desempenho destacado e, portanto, com remunerações que incentivem a permanência no quadro.

- 1.2.2.5 Contudo, a natureza do serviço pressupõe, também, o caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem. **Por isso, é fundamental o dimensionamento de quantitativo mínimo que precisa estar permanentemente alocado para as diferentes equipes.** A fixação desses patamares mínimos se dá com base no histórico dos últimos 12 (doze) meses de execução contratual em modelo similar.
- 1.2.2.6 Por fim, cabe ressaltar que essa liberdade no dimensionamento da equipe exige maior controle sobre a rotatividade do quadro de profissionais, haja vista as implicações relacionadas às obrigações trabalhistas presentes na relação de emprego. Dessa forma, o CNJ estabeleceu a obrigatoriedade de informação prévia a respeito dos profissionais alocados no contrato, a fim de criar os meios necessários à ação da fiscalização trabalhista e à conferência prévia dos requisitos de experiência e capacitação dos membros das equipes.

1.2.3 Qualificação dos profissionais

- 1.2.3.1 A forma que o mercado de tecnologia tem encontrado para garantir a qualificação dos trabalhadores está baseada na certificação profissional, que geralmente se constitui em exames periódicos de avaliação do conhecimento, voltados para um produto ou linha de produtos, que focam a atuação amparada por processos de trabalho formais e visam a minimizar o risco de obsolescência do conhecimento dos profissionais.
- 1.2.3.2 A escolaridade, certificações e quantidades iniciais dos profissionais a serem alocados na prestação do serviço serão detalhados no Termo de Referência.
- 1.2.3.3 Visando garantir a ampla participação das empresas no certame, as licitantes terão 90 dias após a assinatura do contrato para captar profissionais no mercado de trabalho ou capacitar os profissionais do quadro a fim de que obtenham as certificações exigidas pelo CNJ. Após esse prazo, todos os profissionais alocados no contrato com o CNJ deverão possuir as qualificações previstas no Edital.

1.2.3.4 A apresentação de profissionais no primeiro dia de vigência do contrato com qualificações (escolaridade, tempo de experiência profissional) em desacordo com as previstas no Edital configurará inexecução total do contrato e sujeitará a Licitante à multa de 100% do valor do contrato.

1.2.4 Modelo de remuneração em valor fixo mensal com pagamento vinculado aos níveis mínimos de serviço

1.2.4.1 A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos

1.2.4.2 A utilização de indicadores na medição do desempenho nos serviços de suporte a clientes tem sido regularmente empregada como base para o pagamento e a fiscalização contratual no contrato 35/2021.

1.2.4.3 Estes indicadores serão relacionados no Termo de Referência.

1.3 Identificação das diferentes Soluções de TIC que atendam aos requisitos

1.3.1 O levantamento de mercado mostrou que há grande variedade de modelos de contratação de serviços de suporte de TI. Desde a alocação de pessoal em postos de trabalhos a modelos que se baseiam em resultados, da forma preconizada pelo CNJ.

1.3.2 Entre os modelos baseados em resultados, algumas contratações adotaram a cobrança por chamado. Estabelece-se um cenário em que é colocada a quantidade estimada de chamados a serem atendidos no período de execução, assim como parâmetros de duração média dos atendimentos, distribuição geográfica e requisitos de qualidade. Esse modelo traz diversas preocupações e dificuldades operacionais, uma vez

que é comum, e até desejado, que os próprios técnicos da contratada abram uma parcela significativa dos chamados. Mas, ao fazerem, podem estar agindo no interesse da contratada de maximização do lucro. Além disso, desvirtua-se o foco no atendimento do problema ou necessidade do usuário de TI, objetivo maior da contratação, para a gestão precisa dos registros em software que representam esses problemas e necessidades.

- 1.3.3 Várias outras contratações baseadas em resultados adotam como métrica o cenário de atendimento atual do órgão ou empresa. Nesses casos, são detalhados não apenas o volume e características dos chamados, mas também o tipo e tamanho do parque de hardware e software, tamanho da equipe atual. Baseado em histórico da própria operação, estima-se um crescimento do volume com o decorrer do tempo. Na parte qualitativa, estabelece-se o perfil técnico e comportamental desejado para os profissionais que farão o atendimento e os níveis de serviço esperados.

1.4 Contratações similares.

- 1.4.1 Contrato CNJ 35/2021 (1224818) firmado com a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.
- 1.4.2 Contrato 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça
- 1.4.3 Contrato 41/2015 do Tribunal de Contas da União
- 1.4.4 Contrato 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso
- 1.4.5 Pregão eletrônico PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

1.5 Soluções existentes no Portal de Software Público Brasileiro

- 1.5.1 Frente as características da Solução de TI, Central de Serviços, verificou-se que não se aplica ao contexto, a adesão ou uso do escopo contido no portal de software público brasileiro.

1.6 Capacidade e alternativas do mercado de TIC

- 1.6.1 Frente a singularidade dos requisitos necessários para que a solução atenda os anseios do CNJ, não se vislumbra outras alternativas disponíveis no mercado de TIC, além daquelas elencadas no item 1.7.

1.6.2 Isto posto e dada a natureza da demanda que é composta, em sua essência, por serviços, inexistem soluções no Portal do Software público ou softwares livres capazes de satisfazer plenamente os requisitos

1.7 Escolha da Solução de TIC e a justificativa da solução escolhida

1.7.1 O modelo baseado em quantidade de chamados materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos. No entanto, nesta solução está presente o cenário de conflito de interesses e o paradigma “lucro-incompetência”, uma vez que, quanto maior o caos e pior a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita e faturamento da contratada. Além disso, permite a possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento. Pelo exposto, este modelo não é adequado às necessidades do CNJ.

1.7.2 Uma vez que o objetivo desta contratação é proporcionar o melhor atendimento ao usuário do CNJ por meio de uma Central de Serviços, bem como o provimento dos serviços baseados em indicadores de qualidade e disponibilidade, recorrendo à terceirização, restou evidenciado que **a melhor alternativa que atenderá às necessidades do CNJ será o modelo Híbrido de contratação conforme Relatório AJU (1008976), com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviço-NMS e disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva.**

1.7.3 A disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva justifica-se pela necessidade de se garantir e resguardar o cumprimento das atividades finalísticas do Conselho, com o padrão de qualidade necessário, na medida em que os serviços terceirizados em questão servem de apoio indispensável à consecução da missão institucional CNJ na condição de instituição pública prestadora de serviços à sociedade e ao judiciário.

1.7.4 Ainda que a contratação preveja a disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva, esse não é o traço distintivo que define a

contratação nem se confunde com o modelo antigo de mero preenchimento de postos de serviços pré-qualificados.

1.7.5 Considerando que a remuneração da contratada estará vinculada a resultados e ao atendimento de níveis de serviço, entendemos que o modelo proposto se enquadra na previsão da Súmula TCU 269, atendendo ao objetivo desta última que é o de impedir o pagamento vinculado meramente ao esforço representado pela disponibilização de profissionais.

1.7.6 Descrição detalhada da Solução (Art. 14, IV, a)

1.7.6.1 Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.

1.7.6.2 Dentre as boas práticas de gestão de TIC o CNJ optou estrategicamente por buscar aderir à Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação mundialmente conhecida como ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues. O ITIL apresenta-se como um guia de boas práticas aplicável a todos os tipos de entidades prestadoras de serviços de TIC.

1.7.6.3 O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

- 1.7.6.4 Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.
- 1.7.6.5 Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.
- 1.7.6.6 A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação deles quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.
- 1.7.6.7 A contratação inclui o fornecimento de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.
- 1.7.6.8 O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no modelo híbrido de contratação conforme Relatório AJU (1008976). Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.7.6.9 A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível

Mínimo de Serviço exigido, conforme exarado na Súmula 269 do TCU.

- 1.7.6.10 De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.
 - 1.7.6.11 Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
 - 1.7.6.12 A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).
 - 1.7.6.13 A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário e possuir capacitação técnica necessária para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento máximo da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.
- 1.7.7 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)
- 1.7.7.1 No que diz ao alinhamento da solução em relação as necessidades de negócio, avista-se que está alinhada às necessidades de negócio uma vez que permite a implementação dos controles estabelecidos na Instrução Normativa nº 51 de 04/07/2013
- 1.7.8 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

1.7.8.1 O CNJ visa com a solução selecionada, dispor de serviços terceirizados especializados para tratar, em síntese, da manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo CNJ, com mais eficiência e/ou menor custo do que os empregados com o uso da própria força de trabalho, servidores, ou serviços acessórios que não possuem a mesma capacidade técnica necessários a garantir a integridades dos recursos e ativos tecnológicos em conformidade com a biblioteca ITIL v3 e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

1.7.8.2 O modelo de serviços de uma Central de Serviços é fundamental à continuidade regular das atividades do CNJ sendo o responsável em realizar o atendimento aos usuários de forma remota e presencial, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, gerando ainda uma base de conhecimento, por meio de um corpo de profissionais capacitados, complementando os procedimentos de gestão implantados no CNJ, com a utilização das boas práticas do ITIL.

1.7.9 Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e/ou serviços (Art. 14, IV, d)

1.7.9.1 A demanda prevista é a mesma que se pretende contratar

1.8 Orçamento estimado

1.8.1 Foram utilizados como parâmetro os contratos 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça, 41/2015 do Tribunal de Contas da União, 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso e o PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

1.8.2 Os serviços que serão prestados pelas equipes do CNJ guardam forte similaridade com os serviços prestados pelas equipes acima citadas.

1.8.3 Com exceção do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, todos os demais órgãos citados são altas cortes que possuem caráter definidor de políticas e decisões de âmbito nacional assim como o CNJ e, através da equipe de service desk pretendida, será dado suporte a magistrados, juízes, conselheiros e ministros que demandam serviços do CNJ e inúmeras vezes são questões de relevância nacional, grande repercussão

mediática e alta complexidade não guardando margem para erros ou amadorismos.

- 1.8.4 Por este motivo pretende-se manter uma equipe com remuneração compatível com a complexidade dos serviços, natureza dos clientes e capacitação técnica exigida.

Equipe pretendida pelo CNJ	Nível Profissional	Salário médio (R\$)	Qtd. Mínima	Total Mensal (R\$)
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14	8	R\$ 22.609,12
Supervisor da Equipe – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	2	R\$ 10.210,88
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	Analista de suporte	R\$ 3.603,96	6	R\$ 21.623,76
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	7	R\$ 32.578,14
Supervisor da Equipe – Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66	2	R\$ 10.603,32
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Externo	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14	10	R\$ 28.261,40
Equipe de Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	6	R\$ 27.924,12
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	4	R\$ 18.616,08
Supervisor da Equipe – Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	3	R\$ 15.316,32
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	4	R\$ 18.616,08
Equipe de Apoio aos processos ITIL	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	2	R\$ 9.308,04
Supervisor da Equipe – Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	1	R\$ 5.105,44
				R\$ 220.772,70

- 1.8.5 As estimativas de quantidade de profissionais se basearam na volumetria de chamados do contrato CNJ 35/2021 assim como no histórico de profissionais alocados no CNJ e são as quantidades mínimas a serem disponibilizadas pela contratada durante toda a vigência do contrato. Alertamos que não existe uma fórmula ou parâmetro objetivo para cálculo da quantidade mínima de profissionais, que nesta contratação foi estimada com o objetivo de atender com excelência e rapidez as necessidades dos Gabinetes dos Conselheiros e dos demais usuários dos serviços de TI do CNJ, em especial tribunais que utilizam aplicativos da PDPJ.

- 1.8.6 Cada empresa tem uma realidade e não existe uma fórmula que permita estimar, para o conjunto de todas as possíveis licitantes, um valor mensal a ser recebido, inclusive porque as empresas interessadas podem propor a alocação de uma quantidade maior de profissionais do que a proposta pelo CNJ. No entanto, é sabido que apenas os impostos referentes à contratação correspondem a 100% do valor dos salários. Desta forma, se a empresa fosse filantrópica e não visasse o lucro, o valor mínimo a ser pago mensalmente seria de R\$ 441.545,40 (2x R\$ 220.772,70).
- 1.8.7 No entanto, além do valor bruto do salário do profissional, ainda podem incidir outros custos com treinamento, certificação, e eventuais custos de manutenção e infraestrutura, custos de telecomunicações, preposto, e impostos como ISS, PIS e CONFINS e ainda ter algum lucro.
- 1.8.8 Pelo exposto, o valor mensal a ser pago pelo CNJ à contratada **será maior que R\$ 441.545,40 e o valor total será maior que R\$ 8.830.908,00 (20 x R\$ 441.545,40)**. Ressaltamos que este valor é apenas uma estimativa inicial para fins de reserva de orçamento, posto que cada licitante tem uma realidade própria, a iniciativa privada é soberana para definir os seus custos e que estimativas mais precisas serão determinadas posteriormente quando da pesquisa de preços pela Seção de Compras do CNJ. Outrossim, **se for necessária uma estimativa mais refinada dos demais custos, este cálculo caberia ao Integrante Administrativo a ser designado pela Secretaria de Administração do CNJ, tendo em vista que não se trata de questão de ordem técnica.**

1.9 Adequação do ambiente do órgão para viabilizar a execução contratual

- 1.9.1 O CNJ deverá disponibilizar, mesas, cadeiras, computadores e telefones para os profissionais alocados no contrato

2 Sustentação do Contrato

2.1 Recursos materiais e humanos

- 2.1.1 O CNJ disponibilizará nas suas dependências o mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores e telefones de mesa (fixos) e uma sala com o espaço físico necessário para comportar cada uma das seguintes equipes de profissionais da CONTRATADA:
- Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
 - Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Externo;

- Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos;
- Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência;
- Equipe de Gerenciamento de Acessos;
- Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário.

2.2 A continuidade do fornecimento da Solução de TIC em eventual interrupção contratual

2.2.1 Os serviços objeto desta contratação são considerados essenciais e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos colaboradores do CNJ.

2.2.2 A descontinuidade da prestação do serviço, poderá afetar a disponibilização de sistemas providos pelo CNJ, como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), o Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP), o Escritório Digital, as Metas Nacionais, entre outros sistemas importantes para o CNJ e para o Poder Judiciário.

2.3 Atividades de transição contratual e de encerramento do contrato

2.3.1 O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação e o início das atividades da CONTRATADA será denominado Período de Transição Operacional (PTO).

2.3.2 Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

2.3.3 Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO.

2.3.4 Durante o PTO, o acesso às instalações CNJ e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

- 2.3.5 A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.
- 2.3.6 O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.
- 2.3.7 Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.
- 2.3.8 O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, na forma dos NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO definidos.
- 2.3.9 Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Estudo Preliminar, contemplando, no mínimo:
- 1) Implantação do Centro de Chamados;
 - 2) Implantação ou adaptação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;
 - 3) Implantação ou adaptação da Ferramenta de controle de ativos;
 - 4) Implantação da Ferramenta de Acesso Remoto; e
 - 5) Demais atividades definidas a serem executadas pela CONTRATADA.

2.3.10 Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos para as ferramentas e para as funcionalidades do centro de chamados deverão estar totalmente operacionais.

2.3.11 Quando do encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.

2.4 Estratégia de independência do órgão com relação à empresa contratada

2.4.1 Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão ao CNJ, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

2.4.2 Portanto a empresa contratada cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados do CNJ.

3 Estratégia para a Contratação

3.1 Natureza do objeto

3.1.1 O arcabouço de serviços para a composição da estrutura dos Serviços de suporte Técnico ao Usuário (Service Desk) são por natureza classificados como despesas correntes pois prestam a garantir a manutenção de serviços públicos.

3.1.2 Por força dessas características, trata-se de serviço essencial e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos servidores e colaboradores do CNJ. Dentro deste cenário, fica evidente que se trata de uma despesa corrente, por não contribuir para a formação ou aquisição de um bem de capital.

3.1.3 A descontinuidade da prestação do serviço, poderá impactar severamente, quiçá irreversivelmente, a disponibilização de sistemas providos pelo CNJ.

3.2 Parcelamento do objeto

- 3.2.1 O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do CNJ.
- 3.2.2 A Administração, optou por agrupar os serviços em lote único, para fins de licitação, uma vez que as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração desses serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.
- 3.2.3 Somente a execução de forma integrada dos serviços licitados garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

3.3 Adjudicação do objeto

- 3.3.1 Em virtude da singularidade do objeto deste Estudo Preliminar, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado pelo CNJ, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Conselho na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CNJ.
- 3.3.2 Dessa forma, o objeto deverá ser adjudicado a apenas uma licitante.

3.4 Modalidade e o tipo de licitação com a indicação e a justificativa para as escolhas:

- 3.4.1 Os serviços pretendidos neste Estudo Preliminar seguem padrões e desempenho de mercado e, portanto, se enquadram como SERVIÇOS COMUNS ou usuais de mercado. Conforme prevê o Parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002.

3.4.2 Propõe-se a utilização do pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

3.5 Classificação orçamentária

3.5.1 A despesa decorrente do procedimento licitatório correrá à conta de recursos consignados ao Conselho Nacional de Justiça no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho Resumido - PTRES: AI (Ações de Informática) 085322, Natureza de Despesa - ND: 33904010 ou 33914010 – (SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC).

3.6 Vigência

3.6.1 Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato, nos termos do Art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93.

3.6.2 Apesar de inicialmente a contratada ter um custo de mobilização e desmobilização, que de fato pode ser diluído nos primeiros vinte meses da contratação, este não é o único fator a ser considerado. Diante da complexidade envolvida na execução do serviço objeto desta proposta de licitação, tanto por parte da contratada como da contratante, não se figura razoável cogitar possibilidade de troca de empresa em intervalos de apenas doze meses. Parte dessa complexidade envolve a admissão e demissão de funcionários, investimento na obtenção de certificações, estudo e conhecimento de sistemas do CNJ, entre outros. O período de prorrogação pelo período de vinte meses permite que a empresa melhor planeje tais ações, o que aumenta a probabilidade de serviços bem prestados e estabilidade na execução do contrato.

3.6.3 É sabido que a quase totalidade dos contratos celebrados pela Administração Pública, em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações, prevê a adoção do prazo de 12 (doze) meses, contudo, considerando as circunstâncias que cercam o objeto a ser contratado, se passa a justificar a necessidade da celebração contratual com vigência superior a usual.

3.6.4 Para tanto, e simultaneamente, passa-se a responder as recomendações dispostas no Parecer AJU 0773251, afetos a matéria, e a demonstrar o alinhamento e a consonância com o entendimento do TCU sobre o tema,

a fim de minimizar futuros questionamentos, seja pela AJU seja pelos órgãos de Controle, quanto aos seguintes aspectos:

- 3.6.5 Avalie e justifique a conveniência da celebração de contratos de natureza continuada com esse prazo, considerando as circunstâncias do objeto a ser contratado de forma objetiva, fazendo-se registrar no processo o modo como interferem na decisão e quais suas consequências:
- 3.6.5.1 Trata-se de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para o atendimento e suporte técnico de microinformática ao usuário final e constituem-se em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do CNJ.
 - 3.6.5.2 O Service Desk é um meio único para se gerenciar as demandas e requisições dos usuários, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC. Por ser o ponto único de contato entre a TI e os usuários, o Service Desk é diretamente responsável pela percepção e satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC do CNJ.
 - 3.6.5.3 O Service Desk, possui alta relevância por personificar a solução das demandas usuário-suporte, proporcionando ao usuário pessoal especializado capaz de resolver seus problemas relacionados à tecnologia em uso. O Serviço de Suporte e Atendimento é responsável pelo atendimento a usuários (internos e/ou externos) e atua como primeiro ponto de contato da área de TIC. É responsável também pelo registro de todos os eventos, geração de relatórios de controle, monitoramento do atendimento e produção de informações gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua do atendimento.
 - 3.6.5.4 O principal objetivo do Service Desk é ser um facilitador na restauração da operação normal do serviço - seja individual ou de grupos -, com mínimo impacto ao negócio do usuário, atendendo aos níveis de serviços estabelecidos e observando as prioridades do negócio. Constitui-se também em ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços.

- 3.6.5.5 Além disso, a absorção da base de conhecimento pela futura contratada, que é o repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam ao Service Desk, bem como, o mapeamento e a produção dos insumos para esta base, incitam a necessidade de se prover maior segurança jurídica na continuidade da prestação dos serviços ao CNJ.
- 3.6.6 Reste claro que o prazo de vigência fixado atende à sua finalidade, que é a obtenção do melhor preço e das condições mais vantajosas para a administração:
- 3.6.6.1 Desta forma, é providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que a interrupção dos serviços antes mesmo da absorção total da base de conhecimento pela futura contratada poderá acarretar prejuízo imensurável as atividades finalísticas e administrativas do CNJ.
- 3.6.6.2 Portanto, com respaldo na Lei nº 8.666/93, art. 57, inciso II, é que se entende como razoável o prazo de 20 meses para a vigência contratual, pois os serviços serão executados de forma contínua, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.
- 3.6.6.3 Além disso, ao se prolongar a duração do contrato busca-se combater a alta rotatividade do corpo técnico envolvido na prestação dos serviços, bem como, obter preços mais vantajosos uma vez que a empresa a ser contratada terá um lapso temporal maior para fruição dos custos diretos e indiretos envolvidos na prestação dos serviços.
- 3.6.6.4 No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados.

- 3.6.6.5 Outro destaque técnico que não pode ser desprezado, é que os serviços do Service Desk são altamente sensíveis, posto que as atividades rotineiras implicam no acesso as estações de trabalhos dos servidores, juízes e outras autoridades, onde se encontram conteúdos estratégicos do CNJ, dados pessoais sensíveis, dados sensíveis processuais, dados confidenciais e até mesmo de segurança da instituição. Desta forma, não é recomendada uma alta rotatividade de empresas na prestação dos serviços, por este motivo reforçamos a solicitação na presente instrução que o prazo de vigência do contrato seja de 20 meses.
- 3.6.7 Diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, reste tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a Administração desse prazo superior, considerando os aspectos relacionados a economia, eficiência e eficácia
- 3.6.7.1 O contrato de serviço contínuos de Service Desk, guarda especial peculiaridade, como exposto nas linhas precedentes, no que diz respeito a imprescindibilidade e relevância para fruição das atividades fim e meio do CNJ. Como tecnicamente informado, as principais peculiaridades para à definição de sua vigência pelo prazo inicial de 20 meses são: (1) facilitador na restauração da operação normal do serviço com mínimo impacto ao negócio do usuário uma vez que a longevidade contratual diminui a rotatividade de empresas; (2) absorção da base de conhecimento e repositório da base de dados; (3) minimizar alta rotatividade de empresas na prestação dos serviços preservando o acesso indiscriminado as estações de trabalho dos usuários do CNJ.
- 3.6.7.2 Essas peculiaridades impactam diretamente nos aspectos relacionados a economia, eficiência e eficácia. Sob o prisma econômico, a racionalização e vantagem econômica vem com a perspectiva de um contrato mais duradouro. Sobre a eficiência, a longevidade contratual, via de regra, proporciona estabilidade financeira a empresa contratada oportunizando a manutenção da força de trabalho, capacitada a atender e garantir a integridade dos recursos e ativos tecnológicos do CNJ. A repercussão dos fatos descritos envereda para eficácia contratual, pois o objetivo pretendido, restauração da operação normal do serviço com o mínimo

impacto para o CNJ será cumprido conforme o pretendido, ou mesmo superando as expectativas.

3.6.7.3 Portanto, considerando as peculiaridades dos serviços a serem contratados, é que em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações é que prevê a vigência contratual de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, como disposto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, que os excepciona da limitação ao exercício financeiro respectivo e permite sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses.

3.7 Vigência da garantia dos bens/serviços (Art. 16, VI)

- 3.7.1 Para assinatura do Contrato, decorrente do procedimento licitatório, a CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do Contrato, nos termos do art. 56 e seus parágrafos, da Lei nº. 8.666/93, quais sejam, Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.
- 3.7.2 O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato.
- 3.7.3 A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 10 (dez) dias, contadas da data de recebimento da notificação do CONTRATANTE.
- 3.7.4 O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.
- 3.7.5 O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar, entre outros, os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.
- 3.7.6 Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei n.º 8.666/1993, a CONTRATADA deverá providenciar a devida renovação da garantia prestada, com

validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato.

3.8 Equipe de Apoio à Contratação com a indicação de seus integrantes

- Integrante Demandante:

Nome: Thiago de Andrade Vieira

Matrícula: 1246

Telefone: 2326-5317

E-mail: Thiago.vieira@cnj.jus.br

- Integrante Administrativo:

Nome: Antonio Cláudio Bulhões e Silva

Matrícula: 1913

Telefone: 2326-5427

E-mail: antonio.bulhoes@cnj.jus.br

- Integrante Técnico:

Nome: Leandro Mesquita Galvão

Matrícula: 1205

Telefone: 2326-5345

E-mail: Leandro.galvão@cnj.jus.br

3.9 Equipe de Gestão da Contratação com a indicação de seus integrantes

Gestor do Contrato:

Nome: Carlos Eduardo Vellozo de Campos

Matrícula: 1743

Telefone: 2326-5345

E-mail: carlos.campos@cnj.jus.br

Fiscal Administrativo:

Nome: Antonio Cláudio Bulhões e Silva

Matrícula: 1916

Telefone: 2326-5427

E-mail: antonio.bulhoes@cnj.jus.br

Fiscal(is) Técnico(s):

Nome: Leandro Mesquita Galvão

Matrícula: 1205

Telefone: 2326-5345

E-mail: Leandro.galvao@cnj.jus.br

4 Análise de Riscos

4.1 Riscos de negócio

Risco 1	Risco:	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Média	1	Divulgação de informações privilegiadas e restritas.	Alto
	Média	2	Quebra de confidencialidade de dados, informações e documentos	Alto
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	Exigir da contratada assinatura de Termo de Responsabilidade e Confidencialidade das Informações.		Seção de Gestão de Contratos
	2	Estabelecer o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço para controlar os recursos computacionais, incluindo a concessão de acesso aos recursos.		COAI
	3	Manter a contratada e seus profissionais cientes e da Política de Segurança da Informação do CNJ.		Fiscal e Gestor do Contrato
	4	Estabelecer, conscientizar e divulgar os procedimentos de controle de permissões e perfis de acesso, principalmente para terceiros que podem ter alta rotatividade.		COAI
	5	Aplicar sanções administrativas.		Gestor do Contrato e SAD
6	Exigir reparação do dano, quando aplicável.		Gestor do Contrato e SAD	

4.2 Riscos técnicos

Risco 2	Risco:	Prestação de serviço por profissionais inexperientes ou sem conhecimento técnico adequado		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
	Baixa	2	Atraso na entrega dos serviços.	Médio
	Baixa	3	Indisponibilidade de serviços críticos.	Alto
	Baixa	4	Descumprimento dos requisitos contratuais.	Médio
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	Definir no Termo de Referência requisitos de qualificação adequados ao nível de qualidade de prestação dos serviços esperado.		Equipe de planejamento
	2	Realizar a fiscalização do cumprimento dos requisitos de qualificação técnica e experiência profissional exigidos.		Fiscal e Gestor do Contrato
	3	Notificar formalmente a Contratada quando os requisitos do contrato não forem descumpridos.		Fiscal e Gestor do Contrato

	4	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal e Gestor do Contrato
--	---	---	-----------------------------



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 - Lotes 5/6, Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF - sei.cnj.jus.br

PARECER - AJU

Senhor Assessor-Chefe em substituição,

Os autos retornaram a esta Assessoria Jurídica para análise e manifestação acerca das alterações implementadas no Edital PRE 10/2023 (1621282), em vista de questionamentos realizados por licitantes a partir da publicação do mencionado documento (1609960, 1609961 e 1609962).

2. Por intermédio do arquivo SEI 1615230, a SEEDI explicitou as modificações promovidas, bem como solicitou: ratificação, pela SEATE, de outras alterações que constatou; aprovação do TR pelo Diretor (autoridade máxima) do DTI; e a indicação de disponibilidade orçamentária pela SOF.

SEI 1615230

(...)

a.) Além disso, foram promovidos ajustes não informados no Despacho SEATE 1613399 (itens 5.8-TRS10, 10.1, 10.32, 12.1.2.3.2 e 12.1.2.6.6), de modo que a unidade deve ratificar a execução dos ajustes não informados. registra-se que as alterações propostas foram incorporadas na nova versão do edital.

b) ainda quanto a versão do TR, procedeu com a atualização do valor estimado no item 2.1 do TR e a exclusão dos itens 2.2 a 2.4 por fazerem referências a documentos que perderam a validade, haja vista a necessidade de nova disponibilidade orçamentária;

c) realizou-se a substituição das planilhas do ANEXO II do Edital pela planilha de formação de custo (1612462), bem como a atualização dos valores ao longo do edital, com alteração do percentual do balanço patrimonial para o lucro presumido e real, excluindo a previsão do simples nacional;

d) foram incluídas as redações referentes a previsão da não utilização dos benefícios tributários do simples nacional (itens 2.6.1; 2.6.2) e excluída a previsão do simples das planilhas, conforme informado pela SECOM (1612466);

3. Ressalta-se, ainda, que o novo TR **deve ser aprovado pelo Diretor do DTI**.

4. Todas as outras disposições do edital cancelado foram mantidas inalteradas.

5. Ante o exposto, restituo os autos com a minuta do Edital do Pregão Eletrônico n. 10/2023 (1615228), sem prejuízo da aprovação do Termo de Referência:

a) para assessoria jurídica, analisar, e se for o caso, cancelar as alterações propostas;

b) para a SEATE, para ciência do ocorrido quanto a versão do Termo de Referência (1613396) e ratificação das

alterações na minuta do edital e providências afetas à colheita da assinatura da autoridade competente;

c) para SOF, considerando a alteração do valor, faz-se necessário indicação da nova disponibilidade orçamentária no valor total de R\$ 15.728.536,80 (quinze milhões, setecentos e vinte e oito mil, quinhentos e trinta e seis reais e oitenta centavos; referente a 20 meses de contrato, conforme valor constante do mapa comparativo de preços 1612462.

Despacho SEATE 1613399

1. Trata-se de análise do Despacho 1612867 SEEDI

2. Encaminhamos versão atualizada do Termo de Referência (1613396) com as seguintes atualizações também baseadas nos questionamentos que consideramos relevantes das empresas licitantes durante a fase externa da licitação:

a. Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência de descumprimento do Processo de Gerenciamento de Incidentes definido pelo CNJ (item 12.1.2.2)

b. Obrigações da Contratada:

i. Garantir que as equipes de atendimento presencial vistam terno e que todos os seus profissionais sigam o código de vestimenta do CNJ (item 10.51)

ii. Garantir que os profissionais alocados no contrato sigam o Processo de Gerenciamento de Incidentes definido pelo CNJ. Este processo poderá ser alterado após estudo técnico apresentado pela equipe de governança, desde que aprovado pela equipe de gestão do contrato (item 10.52)

iii. Fornecer HeadSet aos profissionais alocados no contrato, caso haja necessidade (item 10.53)

c. Obrigações da Contratante:

d. Disponibilizar o mobiliário, computadores e telefones necessários à prestação do serviço (item 9.14)

i. Prazo de 3 horas para a substituição de qualquer profissional que não tenha comparecido ao trabalho (item 12.1.2.6.5)

e. Atualização do processo de gerenciamento de incidentes (Anexo H) para a versão mais recente. Além do fluxograma, acrescentamos os detalhes dos papéis e responsabilidades envolvidos, reforçando que cabe à equipe de Excelência o papel de N3 Negocial

3. Por meio do Despacho 1615605, a SEATE ratificou as alterações indicadas pela SEEDI. No Despacho 1618738, o diretor do DTI aprovou o TR, anexo ao edital 1615228. Por fim, no Despacho 1619174, a SEPOR informou que há disponibilidade orçamentária para suportar a despesa no ano corrente.

4. Ademais, com fulcro na Portaria Diretoria-Geral n. 290, de 11 de outubro de 2022 (1425909), o senhor Secretário de Administração, documento 1619805, aprovou:

a) a Planilha v.4 de Formação de Custos (1612462);

- b) o Mapa Comparativo de Preços v.3 (1612463);
- c) o Termo de Referência, Anexo I do Edital (1615228).

5. Posteriormente, como relatado no documento SEI 1621301, a SEEDI constatou que as modificações foram realizadas em versão anterior do edital, sem o ajuste da Seção V - critérios de desempate. Por essa razão, aquela unidade promoveu as alterações na versão adequada e a anexou no doc. 1621282.

SEI 1621301

2. Verificou-se que por equívoco foi alterada uma versão anterior à retificação da Seção V - critérios de desempate, 1591647

3. Sendo assim, em complementação a retificação n. 1615230, encaminho a minuta do Edital do Pregão Eletrônico n. 10/2023 (1621282), com o ajuste da redação constante na Seção V - critérios de desempate, mantendo todas as outras alterações informadas naquele expediente.

É o necessário a relatar.

ANÁLISE

6. De modo geral, verifica-se que as alterações realizadas buscaram apenas adequar o edital em face dos questionamentos apresentados, sem que importassem em modificação do objeto.

7. Nesse sentido, foi excluída do edital a previsão do regime tributário do simples nacional, com adequação das planilhas de seu anexo II (1615230 e 1612466), em razão de o valor anual do contrato ultrapassar o limite para o enquadramento fiscal, como esclarecido no *e-mail* 1612072.

8. Por outro lado, a SECOM atualizou as planilhas estimativas de preço (1612462 e 1612463), tendo em vista a necessidade de retificação do valor do auxílio-alimentação (1612221), ocasionada pelo questionamento realizado pela empresa Ilha Service (1609961). Como consequência da majoração observada, fez-se necessária nova avaliação de disponibilidade orçamentária pela SOF e aprovação das novas planilhas pela SAD, o que se materializou nos documentos SEI 1619174 e 1619805.

9. O Termo de Referência retificado, anexo ao edital 1615228, foi chancelado pelo Diretor do DTI (1618738) e aprovado pelo Secretário de Administração 1619805. No entanto, a versão mais atual do documento é a constante do edital 1621282, conforme explicitado pela SEEDI na Retificação de Edital 1621301. Por essa razão, **sugere-se que as mencionadas autoridades aprovem esta versão.**

10. Salienta-se que as alterações dos itens 5.8-TRS10, 10.1, 10.32, 12.1.2.3.2 e 12.1.2.6.6 do TR foram aprovados pela SEATE no Despacho 1615605. Todavia, **orienta-se colher assinatura dos membros da equipe de planejamento**, posto ser de sua competência aprovar e assinar o Termo de Referência (item 17 da página 40 do Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário, anexo à Resolução CNJ n. 468/2022).

11. Entende-se que as alterações propostas no Despacho SEATE 1613399 estão adstritas ao mérito administrativo, não comportando análise por esta

Assessoria.

12. Observa-se, ainda, que o item 2.1 do TR, anexo ao edital 1621282, informa valor estimado da contratação de "15.621.997,80 (quinze milhões, seiscentos e vinte e um mil, novecentos e noventa e sete reais e oitenta centavos), de acordo com Planilha v.3 de Formação de Custos (1612462)". Contudo, a mencionada planilha 1612462 (versão 4, na verdade) dispõe que o valor previsto é de **R\$ 15.728.536,80 (quinze milhões, setecentos e vinte e oito mil, quinhentos e trinta e seis reais e oitenta centavos)** para regime de lucro real. Este também é o montante pré-empenhado, conforme Despacho 1619174 da Sepor. Assim, sugere-se atualizar o conteúdo do mencionado item.

13. Por fim, em revisão do edital, constatou-se a incoerência da obrigação atribuída à contratada na cláusula sexta, alínea "a" da minuta do contrato. O item prevê que à contratada cabe: *aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.* Entende-se que essa conduta compete à Contratante, razão por que **se sugere adequação da previsão ou realocá-la para a cláusula quinta.**

CONCLUSÃO

14. Ante o exposto, conclui-se pela regularidade das alterações realizadas, ressalvados os itens 9, 10, 12 e 13.

É o parecer.

Raul Ribeiro de Souza
Assessor Jurídica

Senhor Secretário de Administrativo,

Estou de acordo com os termos deste parecer. Seguem os autos à consideração de Vossa Senhoria.

Rodrigo Moraes de Godoy
Assessor-Chefe em substituição
AJU/DG/CNJ



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY, ASSESSOR-CHEFE EM SUBSTITUIÇÃO - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 03/08/2023, às 17:51, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RAUL RIBEIRO DE SOUZA, ANALISTA JUDICIÁRIO - ÁREA JUDICIÁRIA**, em 03/08/2023, às 18:16, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **1623370** e o código CRC **E98F3E8E**.

07219/2022

1623370v21



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023

Objeto	CENTRAL DE SERVIÇOS ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, REMOTO E PRESENCIAL.
Valor estimado	15.621.997,80 (quinze milhões, seiscentos e vinte e um mil, novecentos e noventa e sete reais e oitenta centavos)

Data de abertura: 19/07/2023	Horário: 8h (horário de Brasília)
Endereço Eletrônico: https://www.gov.br/compras/pt-br	UASG: 40003
Exclusiva ME/EPP? NÃO	Reserva de quota ME/EPP? NÃO
Amostra/Demonstração? NÃO	Modo de Disputa: ABERTO E FECHADO
Forma de julgamento: MENOR PREÇO	Forma de Adjudicação: GLOBAL
Instrumento Contratual: TERMO DE CONTRATO	Impugnação e Pedido de Esclarecimento: até 23:59hs do dia 14/07/2023

Pregoeiro e Equipe de Apoio	COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO – CPC Conselho Nacional de Justiça, Edifício Premium, SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Brasília-DF. CEP - 70.070-600 Telefone: (61) 2326-5159 / (61) 2326-5016 e-mail: cpc@cni.jus.br
------------------------------------	--

Mensagem aos licitantes	O Edital, seus anexos e outras informações estão disponíveis para <i>download</i> no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP (https://www.gov.br/pncp/pt-br) e também no Portal do Conselho Nacional de Justiça
--------------------------------	---



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

[\(https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/gestao-administrativa/licitacoes-e-contratos/\)](https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/gestao-administrativa/licitacoes-e-contratos/)

Os licitantes estarão sujeitos às sanções e às penalidades estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Em momento anterior ao de apresentação de propostas, os licitantes deverão analisar cuidadosamente o inteiro teor deste Edital e dos respectivos Anexos, compreender todos os seus termos, certificar-se de que dispõe dos recursos materiais e humanos necessários para participar da Sessão Pública e obter a certeza de que toda a documentação exigida está atualizada, de acordo com exigências Editalícias e pronta para ser exibida quando for requisitada pelo Pregoeiro.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023

PREÂMBULO

O Conselho Nacional de Justiça torna público que realizará o Pregão Eletrônico n. 10/2023, com critério de julgamento de menor preço, sob o regime de execução indireta por empreitada por preço global. A sessão pública será realizada em **19/07/2023**, às **08h** (horário de Brasília), no Conselho Nacional de Justiça, por meio do sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>. Esta licitação, autorizada no Processo SEI n. 07219/2022, nos termos das Leis nº 14.133, de 2021, 12.846/2013, Lei Complementar n. 123/2006, Decreto n. 8.538/2015, Resolução CNJ n. 468/2021 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital

SEÇÃO I – DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. Contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, remoto e presencial, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.

SEÇÃO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

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

2.2. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as pessoas físicas e jurídicas que:

- a) atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente cadastradas no sistema de registro cadastral unificado disponível no **Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP** (<https://www.gov.br/pncp/pt-br>) e no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>, na forma do regulamento;
- b) possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Esse registro também será requisito obrigatório para fins de habilitação;
- c) explorem ramo de atividade compatível com o objeto da licitação;
- d) consórcios de empresas, desde que atendidos os requisitos do art. 15 da Lei 14.133/2021.

2.3. 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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos sistemas 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.

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

2.6. A obtenção do benefício a que se refere os arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.7. A declaração falsa relativa à proposta de preços e ao cumprimento dos requisitos de habilitação e do art. 3 da Lei Complementar n. 123/2006 sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação.

2.8. Não poderão participar desta licitação, pessoas físicas ou jurídicas, que:

a) não explorem atividade compatível com o objeto desta licitação;

b) de forma direta ou indireta, agentes públicos do Conselho Nacional de Justiça;

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

d) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

e) 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, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;

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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

h) Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP atuando nessa condição;

i) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

j) sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU; e

k) empresas que, por conta de vínculo com o CNJ, tenham prestado auxílio técnico na elaboração dos documentos componentes da fase interna do procedimento licitatório, tais como o Documento de Oficialização de Demanda, os Estudos Preliminares e/ou o Termo de Referência.

2.9. 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 n.º 14.133, de 2021.

2.10. O impedimento que trata sobre a impossibilidade de participar de licitação 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.

2.11. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta de preços sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação.

2.12. Os documentos apresentados nesta licitação deverão conter os números de CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto e que poderão emitir, em decorrência, ao longo da vigência do contrato, as notas fiscais que serão apresentadas a pagamento.

2.13. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

2.13.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) do valor exigido do licitante individual para a habilitação econômico-financeira, salvo se houver justificativa nos autos para suprimir esse acréscimo para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

SEÇÃO III – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, mediante digitação de senha privativa, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, **formulada de acordo com os Anexos I e II do Edital**, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

3.3. Ao encaminhar a proposta de preços, o licitante deverá incluir o **detalhamento do objeto** ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto”. Caso o número de caracteres seja insuficiente, deverá incluir descrição resumida contendo as informações essenciais.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante deverá assinalar, em campo próprio do sistema, “sim” ou “não” relativo às seguintes declarações:

a) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, bem como que os limites dos valores dos contratos celebrados com a Administração Pública não extrapolaram a receita bruta máxima admitida para o ano calendário para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

a.1) nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

a.2) nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte;

b) que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital;

c) que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

d) que inexistem fatos supervenientes e impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

e) que 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;

f) que não possui, em sua cadeia produtiva, 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;

g) que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos para pessoa com deficiência para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

h) de que a proposta econômica 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 entrega da proposta.

3.5. Até a abertura da sessão pública, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação (quando houver previsão de anteceder a fase) anteriormente inseridos no sistema.

3.6. O licitante deverá consignar em campo adequado do sistema eletrônico **o valor unitário de cada item e, se for o caso, de cada item que compõe o grupo**, já considerados e inclusos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

3.7. Não será aceita oferta de objeto com especificações diferentes das indicadas nos anexos deste Edital.

3.8. Em caso de divergência entre as especificações técnicas descritas no Sistema Comprasnet e as descritas neste Edital, prevalecerão estas.

3.9. Os valores deverão ser calculados com duas casas decimais.

3.10. Na etapa de apresentação da proposta não haverá ordem de classificação das propostas. A proposta do licitante melhor classificado somente será disponibilizada para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

3.11. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar:

a) identificação social, número do CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, assinatura do representante legal da proponente, referência a esta



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

licitação, número de telefone, endereço, dados bancários, número de telefone e indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);

b) indicação do responsável pela assinatura do contrato, com o número da carteira de identidade, CPF, e, caso não seja sócio da empresa, procuração passada em instrumento público particular acompanhada de documento oficial de identificação de seu outorgante para fins de comparação das assinaturas e verificação de autenticidade) com poderes para assinatura do instrumento, em nome da proponente;

c) prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital;

d) descrição clara do objeto cotado, em conformidade com as especificações técnicas constantes do Anexo I – Termo de Referência e Anexo I – A do Edital – Modelo de proposta de preços;

e) indicação única de preço (R\$), com exibição dos valores unitário, em algarismos, e total, em algarismos e por extenso, conforme o lance final respectivo, bem como indicação precisa do regime tributário ao qual o licitante esteja vinculado;

e.1) o valor do lance final deve ser discriminado em **planilha de custos e formação de preços**, conforme modelos contidos na letra “A” – **Estimativa de Preços**, “B” – **Modelo de proposta** e “C” - **Detalhamento da Estimativa de Preços** previstos no Anexo II deste Edital;

e.1.1) o detalhamento do valor do lance final servirá de parâmetro para a repactuação prevista na **Seção XXI** deste Edital, cabendo ao licitante definir os valores de remuneração, encargos sociais, benefícios e demais itens de composição do preço - observando a legislação trabalhista, as decisões proferidas por Órgãos do Poder Judiciário, as convenções coletivas e os acordos coletivos adotados na elaboração da proposta;

e.1.2) os itens a serem indicados na forma da alínea anterior, bem como o dimensionamento da mão de obra necessária para o atendimento dos requisitos previstos no Anexo I - Termo de Referência e seus Anexos, são de exclusiva responsabilidade do licitante, conforme sua composição de custos, respeitando o **valor máximo admitido** no item A (Estimativa de Preços) do Anexo II deste Edital;

e.1.2.1) quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

e.1.2.2) quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos neste Termo de Referência;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

e.1.2.3) caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos neste Termo de Referência, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado nos últimos 6 meses, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste certame.

e.1.3) a planilha de custos e formação de preços que detalhe o valor do lance final, deverá ser a resultante da observância do regime tributário (Simples, Lucro presumido e Lucro real ou outro que venha a ser criado e/ou seja resultante de alterações nos regimes existentes) ao qual o licitante esteja vinculado à época de apresentação da respectiva proposta;

e.1.4) a documentação comprobatória apresentada deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes neste Termo de Referência.

e.1.5) os riscos, inclusive os decorrentes de eventual(is) migração(ões) para regime(s) tributário(s) mais oneroso(s), são de exclusiva responsabilidade do licitante/contratada. Devem ser, juntamente com os efeitos de eventual (is) consumação (ões), adequadamente identificados, mensurados, compensados e, conforme o caso, tratados e/ou gerenciados, quando da elaboração da proposta e ao longo da execução do futuro contrato administrativo;

f) Documento indicativo do Fator Acidentário de Prevenção (FAP-WEB), emitido preferencialmente por sítio eletrônico vinculado à Previdência Social e/ou à Dataprev (Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social);

g) para fins de comprovação do regime de tributação, recibo de entrega do documento "Escrituração Contábil Fiscal", já exigível e apresentada, na forma Lei e/ou outro documento apresentado à Secretaria da Receita Federal e/ou expedido pela Secretaria da Receita Federal (exemplo: Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais);

h) Acordo(s), convenção(ões) ou dissídio(s) coletivo(s) de trabalho, ou equivalente(s), utilizado(s) para elaboração da proposta, e que servirá(ão) de referência para futuras repactuações;

i) Apresentação de Declaração de vistoria técnica ou Declaração de opção por não realização de vistoria técnica;

3.12. Para fins da demonstração comprobatória exigida, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para o licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta;

3.13. As empresas optantes do regime de desoneração instituído pela Lei n. 12.546/2011 poderão ajustar suas propostas de acordo com as particularidades do regime de tributação a que estão vinculadas, desde que haja compatibilidade entre os serviços licitados e os constantes do cadastro de atividades econômicas do proponente.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.13.1 Caso o licitante vencedor apresente proposta contemplando o regime da desoneração, esta deverá declarar expressamente se exerce outras atividades além das previstas nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.546/2011, bem como indicar e comprovar o percentual de participação dessas atividades na composição da sua receita bruta total.

3.14. Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca do licitante.

3.15. Todos os valores constantes da Planilha de Formação de Preços deverão ser calculados com duas casas decimais e sem arredondamentos, sendo desprezadas as demais casas, exceto com relação aos encargos previdenciários e trabalhistas e ao valor da hora de serviço, que serão calculados com quatro casas decimais.

3.16. O Pregoeiro examinará a proposta ajustada ao menor lance quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado pelo CNJ.

3.17. 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.

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

I - O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,1% (um décimo por cento) do valor estimado da contratação conforme Anexo II deste Edital;

II - os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o inciso I.

3.19. O valor final mínimo poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado o valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.

3.20. O valor final mínimo parametrizado possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o CNJ, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

SEÇÃO IV – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E DA FASE DE ENVIOS DE LANCES

- 4.1. A sessão pública será aberta automaticamente pelo sistema no dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital.
- 4.2. A comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico, vedada outra forma de comunicação.
- 4.3. O licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.4. Aberta a fase competitiva, os licitantes classificados poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento do lance e do valor consignado no registro.
- 4.5. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.
- 4.6. 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.
- 4.7. O Pregoeiro poderá, durante a disputa, como medida excepcional, excluir a proposta ou o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório, mediante comunicação eletrônica automática via sistema.
- 4.7.1. A eventual exclusão de proposta do licitante implica a retirada do licitante do certame, sem prejuízo do direito de defesa.
- 4.8. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do melhor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 4.9. Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:
- a) os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital;
 - b) não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro; e
 - c) embora a classificação final seja pelo valor global, a disputa será por item. A cada lance ofertado, o sistema atualizará automaticamente o valor total.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 4.10. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.
- 4.11. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final fechado, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital.
- 4.12. No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de **15 (quinze) minutos**.
- 4.13. Encerrado o prazo de quinze minutos, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de **até 10 (dez) minutos**, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada, concluindo assim, a etapa aberta.
- 4.14. Após o encerramento automático dos lances, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo ou de maior percentual de desconto e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores ou inferiores àquela, conforme o critério adotado, possam ofertar um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 4.15. O licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 4.16. Na ausência de, no mínimo, três ofertas na etapa fechada na margem dos 10% (dez por cento) previstos, o sistema oportunizará aos autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, o registro de um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
- 4.17. Encerrados os prazos estabelecidos, o sistema ordenará os lances em ordem crescente, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; ou ordem decrescente, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 4.18. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da fase competitiva e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.19. Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas **24 (vinte e quatro) horas** após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 4.20. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

SEÇÃO V – DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

5.1. Em relação a itens não exclusivos para 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.

5.2. 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.

5.3. A mais bem 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei n. 14.133/2021, nesta ordem:

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

II - avaliação do desempenho contratual prévio das licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstas;

III - desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

IV - desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.8. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

a) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

b) empresas brasileiras;

c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

SEÇÃO VI – DA CONFORMIDADE, DA ORDENAÇÃO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro realizará a verificação da conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto estipulado e à compatibilidade do preço ou maior desconto final em relação ao estimado para a contratação, conforme definido no edital.

6.2. O licitante terá o prazo de **2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro, para envio da proposta adequada ao último lance ofertado e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no Edital.

6.3. A prorrogação poderá ocorrer nas seguintes situações:

I - por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou

II - de ofício, a critério do Pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no edital para a verificação de conformidade de que trata essa Seção.

6.4. O Pregoeiro, durante as fases de julgamento das propostas e/ou habilitação, poderá, em diligência, solicitar, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, a juntada de documentos que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

SEÇÃO VII – DA NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

7.1. Na hipótese de a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.2. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.3. Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação, ou, em caso de propostas intermediárias empatadas, serão utilizados os critérios de desempate definidos neste Edital.

7.4. Concluída a negociação, se houver, o resultado será registrado na ata da sessão pública, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.

7.5. 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 neste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

7.6. A consulta aos cadastros será realizada em nome do licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.7. 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.

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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7.7.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

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

7.8. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.9. Observado o prazo de que trata o item 6.2, o Pregoeiro deverá solicitar, no sistema, o envio da proposta e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado após a negociação.

7.10. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- a) contiver vícios insanáveis;
- b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.11. Será considerado indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração para bens e serviços em geral. Nessa hipótese, só será considerada inexequível após diligência do Pregoeiro, que comprove:

- a) que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- b) inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.12. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.13. 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.

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

7.13.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.14. Se a proposta classificada em primeiro lugar não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos deste Edital.

7.15. Será declarado vencedor o licitante que, atendidas as demais exigências fixadas neste Edital, apresentar o **menor valor global para o item, observado o valor unitário máximo constante da Estimativa de Preços do Anexo II deste Edital.**

SEÇÃO VIII – DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos para habilitação, relativos a estabelecimento matriz e aos estabelecimentos filiais que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, serão os seguintes:

Habilitação jurídica

- a) registro comercial, no caso de empresário individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;

Regularidade fiscal e trabalhista

- c) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- d) comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Edital;
- e) prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- f) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- g) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- h) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

Qualificação econômico-financeira

- i) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- j) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

j.1) Os documentos exigidos limitar-se-ão ao último exercício no caso de a licitante ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

j.2) É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social;

k) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que o licitante possui, índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), com os valores extraídos de seu balanço patrimonial;

k.1) Patrimônio líquido no valor mínimo de **R\$ 1.562.199,78 (um milhão, quinhentos e sessenta e dois mil, cento e noventa e nove reais e setenta e oito centavos)** para as empresas optantes pelo regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS (Lucro Real), **R\$ 1.467.827,48 (um milhão, quatrocentos e sessenta e sete mil, oitocentos e vinte e sete reais e quarenta e oito centavos)** para as empresas optantes pelo regime de incidência cumulativa de PIS e COFINS (Lucro Presumido), e **R\$ 1.471.233,08 (um milhão, quatrocentos e setenta e um mil, duzentos e trinta e três reais e oito centavos)** correspondentes ao optante pelo Simples Nacional, correspondentes a 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação

Qualificação técnica

l) Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 500 (quinhentas) estações de trabalho, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período, posto que o CNJ possui mais de 1.000 (mil) estações de trabalho.

m) Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 3.000 (três mil) chamados/incidentes resolvidos e encerrados por mês, no período de 12 (doze) meses, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período;

m.1) Justificativa: foram resolvidos e encerrados 36.780 chamados apenas nas filas N1 e N1 Externo no sistema OTRS do CNJ no período de 01/04/2022 a 28/09/2022, ou seja, 6.130 por mês em média.

n) Considerando que se deseja avaliar a capacidade de coordenação da estrutura técnica e administrativa do licitante para prestação de serviços de porte similar ao objeto da contratação, não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de estações de rede e chamados encerrados dos itens acima.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

8.2. As declarações extraídas do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF substituirão os documentos relacionados nas alíneas ‘a’, ‘b’, ‘c’, ‘d’, ‘e’, ‘f’, ‘g’, ‘h’ do item 8.1, para fins de habilitação do licitante cadastrada naquele sistema. Essas declarações somente serão válidas nas seguintes condições:

a) se as informações relativas àqueles documentos estiverem disponíveis para consulta na data da sessão de recebimento da proposta e da documentação; e

b) se estiverem dentro dos respectivos prazos de validade.

8.3. Caso nos registros cadastrais conste algum documento com prazo de validade vencido, o licitante deverá encaminhar comprovante idêntico, com o respectivo prazo atualizado, no mesmo decurso estipulado no item 8.2 sob pena de inabilitação.

8.4. Quando a certidão for emitida com prazo de validade indeterminado e/ou o prazo de validade da certidão não estiver expresso em seu instrumento, aquela expedida nos últimos 60 (sessenta) dias que antecederem à data da sessão deste certame será considerada válida, exceto quando houver norma (lei, resolução, instrução normativa, portaria etc.) estabelecendo prazo de validade inferior, hipótese na qual prevalecerá o prazo nela previsto. Os prazos aqui referidos serão contados a partir da data de emissão, inclusive.

8.5. As microempresas, empresas de pequeno porte e as sociedades deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

8.6. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte, que atendam os requisitos do art. 4º da Lei nº 14.133/2021, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Pregoeiro, a contar do momento em que se declarar o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.7. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

8.8. No caso de empresas estrangeiras participantes da licitação, que não funcionem no Brasil, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, na forma de regulamento emitido pelo Poder Executivo Federal.

8.9. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

8.9.1. Não serão considerados novos os documentos e/ou informações que possam ser obtidos mediante consulta gratuita, aberta a qualquer interessado, a bancos de dados de órgãos e/ou entidades públicos, privados e/ou de caráter público, que estejam disponíveis na rede mundial de computadores.

8.10. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.11. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item anterior, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.12. O Pregoeiro ou autoridade superior poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

SEÇÃO IX – DOS RECURSOS

9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 (dez) minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

9.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante implicará decadência do direito de recurso e o Pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarada vencedora.

9.3. A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de **3 (três) dias úteis**, contados a partir da data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual prazo, contado da data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

9.4. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

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

SEÇÃO X – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

10.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade competente, Diretor-Geral ou pelo Secretário de Administração, conforme o caso.

SEÇÃO XI – DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA

11.1. A adjudicatária ficará obrigada a:

a) assinar o contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação, podendo esse prazo ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Administração;

b) executar o objeto, observadas as condições estipuladas neste Edital e em seus Anexos, na proposta e no contrato;

c) apresentar, caso seja optante do Simples Nacional, no ato da assinatura do contrato, declaração em conformidade com o Art. 6º da Instrução Normativa SRF n. 1.234/2012;

c.1) no caso de não ser apresentada a declaração prevista na alínea anterior, serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado;

d) apresentar, a qualquer tempo, no prazo de 2 (dois) dias úteis contados da solicitação do CNJ, os originais necessários à aceitação da proposta e à habilitação da empresa.

e) prestar garantia conforme disposto neste Edital.

11.2. Decorrido o prazo de validade das propostas, de **60 (sessenta) dias corridos**, sem convocação para assinatura do contrato, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

11.3. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e a sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade licitante.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11.4 O disposto no item anterior não será aplicado aos licitantes remanescentes convocadas na forma do inciso I do § 4º do art. 90 da Lei n. 14.133/2021.

SEÇÃO XII – DAS SANÇÕES

12.1. Ficarão sujeitos às penalidades previstas na Lei n. 12.846/2013 aqueles que cometerem atos lesivos à administração pública, assim definidos, no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

12.2. Nos termos dos arts. 155, 156 e 162 da Lei 14.133/2021 e da Instrução Normativa CNJ n. 94/2023, após regular procedimento de apuração, serão apenadas de acordo com a seguinte dosimetria, sem prejuízo das multas eventualmente previstas no Termo de Referência e das demais penalidades legais, assegurado a prévia e ampla defesa:

Ocorrência	Penalidade
a) Dar causa a inexecução parcial do contrato	<i>Advertência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave</i>
b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	<i>Impedimento de licitar e contratar no âmbito da União pelo período de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.</i>
c) Dar causa à inexecução total do contrato;	<i>Impedimento de licitar e contratar no âmbito da União pelo período de 1 um)</i>



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	<i>ano a 3 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.</i>
d) Deixar de entregar documentação exigida para o certame	<i>Impedimento de licitar e contratar no âmbito da União pelo período de 1 mês a 6 meses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.</i>
e) Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	<i>Impedimento de licitar e contratar no âmbito da União pelo período de 2 (dois) meses a 1 (um) ano, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.</i>
f) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	<i>Impedimento de licitar e contratar no âmbito da União pelo período de 3 (três) meses a 2 (dois) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.</i>
g) Ensejar o retardamento da execução do objeto ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	<i>Impedimento de licitar e contratar no âmbito da União pelo período de 3 (três) meses a 1 (um) ano e 6 (seis) meses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.</i>
h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato	<i>Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo período de 3 (três) a 6 (seis) anos</i>
i) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato	<i>Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo período de 3 (três) a 6 (seis) anos</i>
j) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	<i>Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo período de 3 (três) a 6 (seis) anos</i>
k) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação	<i>Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo período de 3 (três) a 6 (seis) anos</i>
l) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	<i>Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo período de 3 (três) a 6 (seis) anos.</i>



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

12.3. Nas condutas previstas nas letras “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g” do item 12.2, quando justificada a imposição de penalidade mais grave, será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar, que 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.

12.4. Quando a ação ou omissão ensejar a prática de mais de uma infração, será aplicada a mais grave das penas cabíveis ou, se iguais, somente uma delas, mas aumentada, em qualquer caso, de 1/3 até metade, justificadamente, em decorrência da gravidade da conduta.

12.4.1. A penalidade resultante da aplicação do item anterior não poderá ser maior do que as penalidades consideradas cumulativamente.

12.5. Às condutas praticadas durante o procedimento licitatório em que o valor estimado da contratação supere R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), poderá ser cumulativamente aplicada a penalidade de multa no percentual de 1% (um por cento) do valor estimado da licitação.

12.6. A multa, calculada na forma do Anexo I - Termo de Referência, 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 da Lei n. 14.133/2021.

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

12.7.1. Se a garantia contratual exigida for prestada por seguradora, essa será notificada da abertura de processo de apuração de responsabilidade do qual possa resultar na aplicação da penalidade de multa à Contratada

12.8. O licitante ou contratada serão notificados para apresentar defesa prévia no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar do recebimento da notificação. Da decisão que aplicar as sanções de advertência, multas e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso administrativo no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.

12.9. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

12.10. A aplicação das sanções previstas de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, cumuladas ou não com multa, requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de no mínimo 2 (dois) servidores estáveis, que



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.10.1. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou a contratada poderão apresentar alegações finais no prazo de 15 dias úteis, contado da data da intimação.

12.11. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

12.12 A prescrição da pretensão de aplicação das sanções ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será interrompida e suspensa na forma da Lei.

12.13. Excepcionalmente, desde que justificado pelo gestor do contrato no processo administrativo, o CNJ poderá, *ad cautelam*, efetuar a retenção do valor da multa presumida, em conformidade com o instrumento convocatório, Termo de Referência, ou Contrato, e instaurar de imediato o procedimento administrativo para apuração de responsabilidade por descumprimento, que deverá ter tramitação prioritária.

12.14. Todas as penalidades serão registradas, para efeito de publicidade, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), no prazo máximo de 15 dias úteis, contado da data de aplicação da sanção.

12.15. No caso de provimento do recurso ou de reconsideração da decisão, os autos serão remetidos à Secretaria de Orçamento e Finanças para devolução à contratada dos valores eventualmente retidos.

12.16. Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pelos licitantes, adjudicatários e/ou por quaisquer interessados deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões conferidas com o original por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do CNJ, não serem avaliados. Caso o fornecimento de cópias de documentos seja requerido ao CNJ, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

SEÇÃO XIII – DO RECEBIMENTO

13.1. O objeto desta licitação será recebido, observadas as condições e as especificações estabelecidas nos Anexos I e III do Edital.

13.2. Caso sejam constatadas outras inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a Contratada obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para o CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

13.3. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

13.4. Os eventuais testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratada.

SEÇÃO XIV – DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento, observadas as condições estabelecidas nos Anexos I e III do Edital, observará a ordem cronológica das fontes de recursos, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022, cumpridos os seguintes requisitos, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), 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;

b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a Contratada;

c) apresentação dos seguintes documentos, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto nas dependências do CNJ, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência:

c.1) relação nominal dos profissionais alocados no CNJ;

c.2) comprovante de depósito bancário e cópia da folha de pagamento, referente ao mês da execução dos serviços, identificando o nome e a matrícula do profissional; comprovante de fornecimento dos auxílios devidos (alimentação, transporte etc.), com a respectiva data da disponibilização, quantidade, valor, mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento;

c.3) guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior à execução dos serviços, juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;

c.4) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos profissionais alocados no CNJ, bem como especificação dos descontos realizados no salário, no vale-transporte e auxílio-alimentação;

c.5) quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas aos profissionais alocados na execução do contrato, indicando se houve ou não a



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ocupação do profissional alocado no CNJ, referente ao mês da prestação dos serviços;

c.6) documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;

c.7) documentação completa acerca da admissão de novos profissionais, incluindo cópia da carteira de trabalho

d) outros documentos previstos no Anexo I – Termo de Referência.

14.2. A Contratada não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do registrado no preâmbulo do contrato.

14.3. A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à Contratada e, nesse caso, o prazo inicialmente fixado será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

14.5. A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido na Ordem de Fornecimento poderá ser devolvida ao fornecedor, sendo garantido o pagamento da parcela incontroversa, sem prejuízo do reinício do prazo de pagamento a partir da regularização da parcela apresentada em desconformidade.

14.6. Os documentos de cobrança deverão ser entregues pela Contratada no Protocolo do CNJ ou enviado por e-mail, quando acordado com o gestor ou quando essa previsão estiver expressa no Termo de Referência.

14.7. O pagamento será realizado somente após o recebimento definitivo do objeto pelo CNJ, desde que não se verifiquem falhas na execução dos serviços, e os prazos inicialmente fixados serão contados a partir do recebimento definitivo do objeto.

14.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto a dimensão, qualidade e quantidade, a parcela incontroversa deverá ser liberada no prazo previsto para pagamento.

14.9. A não manutenção das condições de habilitação pela Contratada não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à extinção contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

14.10. Ao longo da execução do contrato, a inclusão de estabelecimento integrante da pessoa jurídica no conjunto daqueles responsáveis pela execução do objeto poderá ocorrer, desde que mediante apresentação de documentos, referidos a todo o período de vigência já transcorrida do ajuste, hábeis à prova de regularidade do estabelecimento a ser acrescido junto à Fazenda Estadual/Distrital e Municipal, bem como de prévia formalização do acréscimo, em termo aditivo ao contrato.

14.11. Não haverá pagamento antecipado, parcial ou total, relativo a parcelas contratuais vinculadas ao objeto, salvo para propiciar sensível economia de recursos ou se representar condição indispensável para a obtenção do bem ou



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

para a prestação do serviço, hipótese em que haverá obrigatoriamente justificativa técnica no processo licitatório e previsão expressa neste edital.

14.12. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação, sobretudo, quando for o caso, em relação às obrigações trabalhistas vencidas que sejam relativas ao contrato. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

14.12.1. O CNJ poderá, em licitações com dedicação exclusiva de mão de obra, em caso de inadimplemento, efetuar diretamente o pagamento das verbas trabalhistas, que serão deduzidas do pagamento devido ao contratado.

SEÇÃO XV – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

15. A despesa decorrente desta licitação correrá à conta de recursos do Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho 02.032.0033.21BH.0001 - "Controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes e Gestão de Políticas Judiciárias". Natureza da Despesa: 3.3.90.40.10 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

SEÇÃO XVI – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

16.1. Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a Contratada, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

SEÇÃO XVII – DA ASSINATURA DO CONTRATO

17.1. Homologada a licitação, o CNJ convocará o licitante vencedor, durante a validade da sua proposta, para assinatura, por meio eletrônico, do instrumento contratual, que se dará em até **5 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

17.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

17.2. Em caso da escolha da prestação de garantia na modalidade seguro-garantia pela contratada, o prazo para assinatura do contrato será de no mínimo um mês contados da homologação da licitação.

17.3. Impreterivelmente dentro do prazo de 3 (três) dias úteis contados da data da convocação que lhe seja feita pelo CNJ, o licitante vencedor deverá



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

requerer cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ, mediante observância do quanto disposto na Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

17.4. O licitante vencedor deverá assinar, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação, sob as penas previstas na legislação, o instrumento contratual, mediante uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ.

17.5. É facultado à Administração, quando a adjudicatária não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidos, convocar outro licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após comprovados os requisitos de habilitação, feita a negociação e aceita a proposta.

17.6. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a adjudicatária mantém as condições de habilitação.

SEÇÃO XVIII – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

18. O contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, a contar da sua assinatura, prorrogável nos termos da Lei, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses.

SEÇÃO XIX – DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1. A Contratada deverá apresentar garantia do Contrato de até 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato em uma das seguintes modalidades de garantia

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b) seguro-garantia;

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

19.2. O prazo para apresentação da garantia pela Contratada nas modalidades caução ou fiança bancária será de **até 1 (um) mês** após a assinatura do contrato, em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária.

19.3. O prazo para apresentação na modalidade seguro-garantia será de um mês contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

19.3.1. Após a homologação da licitação, o licitante terá 30 (trinta) dias corridos, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, a critério da Administração, para encaminhar a comprovação do seguro-garantia.

19.4. A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo liberada ante a comprovação do pagamento



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

19.5. Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, e utilizado o saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação–, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e do FGTS diretamente pelo CNJ, conforme estabelecido no item 3.1, “j”, do Anexo VII-F da Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017, e alterações posteriores, editada pelo Ministério da Economia.

19.6. No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender a todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à Contratada e ao contrato, dentro do prazo prescricional de dois anos (estabelecido no artigo 11 da CLT e artigo 7º, inciso XXIX, da Constituição Federal) contado da extinção dos respectivos contratos de trabalho.

19.7. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

19.8. Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice:

a) deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);

b) deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;

c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e

d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (CNJ) e/ou prazo de carência.

19.9. Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

19.10. Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei n. 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei n. 6.015/73.

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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

b) prejuízos causados ao Contratante, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo Contratante à Contratada;

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

19.12. Alterado o valor do contrato, fica a Contratada obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em **até 10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial ou da assinatura da Apostila de repactuação.

19.13 Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a Contratada obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em **até 10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

19.14. A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstas no Contrato será devolvida à Contratada, que disporá do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis** para a regularização da pendência.

SEÇÃO XX – DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

20.1. Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da proposta, cabendo à Contratada apresentar a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de custo, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo CNJ.

20.2. Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data da apresentação da proposta como referencial para os custos decorrentes do mercado e para os custos da mão de obra a convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente ao qual a proposta esteja vinculada.

20.3. Caberá à Contratada a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo CNJ.

20.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

20.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada, e observado o seguinte:

20.5.1. O cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam a salários deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos salários pagos, mês a mês, pela contratada, aos respectivos trabalhadores;

20.5.2. O cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam aos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários, também exclusivamente referidos à execução do Contrato, deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos respectivos valores, pagos, nos termos da legislação, mês a mês, pela Contratada, aos trabalhadores e/ou a órgãos/entidades/fundos integrantes/vinculados à Administração Pública;

20.5.3 Para a produção das médias aritméticas simples mencionadas nos incisos anteriores, serão desprezadas, item de custo a item de custo, as frações excedentes aos somatórios mensais dos salários e dos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários; e

20.5.4. Para a primeira repactuação, as bases de cálculo dos demais itens de custo serão os valores constantes da proposta apresentada à licitação. Para as demais repactuações e para os itens de custo referidos neste item, as bases de cálculo serão aquelas resultantes de repactuações anteriores.

20.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN n.5/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.

20.7. A proposta de repactuação, observado o disposto no item 21.3, dependerá de iniciativa da Contratada e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

20.8. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a Contratada deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

20.9. A inércia da Contratada em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

20.10. Para a adequada interpretação desta Cláusula, registra-se que:

20.10.1. Os perfis profissionais, quantitativos e valores integrantes da estimativa de preços e do respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Edital do Pregão Eletrônico, foram produzidos por equipe integrante do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ, sob observância das normas técnicas aplicáveis e para atendimento adequado a uma necessidade pública que foi previamente identificada e adequadamente mensurada.

20.10.2. A estimativa de preços e o respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico do qual decorre esta contratação, serão observados, em cotejo a ser estabelecido com a proposta veiculada pela Contratada, exclusivamente para fins de exame da vantajosidade eventualmente associada a este contrato, quando da ocorrência de prorrogações e/ou de repactuações.

20.10.3. Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios, definidos pela Contratada, na proposta apresentada à licitação, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, ao longo do intervalo de tempo posterior à assinatura do contrato e anterior à primeira repactuação. Referidas variações não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

20.10.4. Os conhecimentos acerca da execução contratual que sejam absorvidos pelo CNJ e/ou adquiridos pelo CNJ a partir de outras fontes deverão ser observados quando das prorrogações e quando da análise de pedidos de repactuação veiculados pela Contratada.

20.10.5. Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios que sejam considerados adequados à perfeita execução deste contrato após aplicação, durante os processos de repactuação e/ou de prorrogação, dos conhecimentos absorvidos pelo CNJ, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, entre repactuações e/ou entre prorrogações. Referidas variações serão consideradas parte integrante da proposta, não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

20.11. Para os serviços que não guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2 do Anexo I – Termo de Referência, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = V \times I, \text{ onde:}$$

“R” = valor do reajuste procurado;

“V” = valor inicial do contrato;

“I” = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta

20.13. A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário do orçamento ao qual a proposta se referir, arcando, portanto, por sua própria inércia.

SEÇÃO XXI – DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

21.1. A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato, mediante aplicação dos percentuais indicados na Tabela 9 do Anexo II do Edital – Encargos Sociais se serem depositados na conta vinculada - sobre o somatório da remuneração mensal dos profissionais indicados pela Contratada para ocupação dos profissionais alocados nas dependências do CNJ.

21.2. O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169/2013.

21.3. A Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do CNJ, sob pena de multa e rescisão do contrato.

21.4. Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela Contratada e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

21.5. Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada.

21.6. Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

21.7. A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

21.8. Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o montante deverá ser entregue à Contratada após a data de encerramento da



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

vigência do contrato administrativo, e homologação das rescisões pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme entendimento atual do Plenário do CNJ (Ato Normativo no 0011038-09.2018.2.00.0000) e Resolução CNJ nº 169/2013, art.14, §4º, alterado pela Resolução CNJ nº 301/2019.

21.9. A base objetiva do negócio jurídico a ser firmado estará integrada pela forma de pagamento diferido da fração do preço mensal do contrato que corresponda às obrigações trabalhistas indicadas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013 (e de legislação posterior), bem como pela intenção do CNJ de não permitir existência de qualquer margem de risco de inadimplemento de obrigações trabalhistas a cargo de quaisquer empresas prestadoras de serviços terceirizados.

21.10 O CNJ reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas no Anexo III – Minuta de Contrato.

SEÇÃO XXII – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

22.1. O CNJ nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

22.2. A Contratada será responsável pelos danos causados diretamente ao CNJ ou a terceiros em razão da execução do Contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante.

22.3. Durante a vigência do contrato, é vedado à Contratada contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.

22.4. Somente a Contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

22.5. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao CNJ a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato nem restringir a regularização e o uso das obras e das edificações, inclusive perante o registro de imóveis, ressalvada a hipótese prevista no item 22.6.

22.6. Exclusivamente nas contratações de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, o CNJ responderá solidariamente pelos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

encargos previdenciários e subsidiariamente pelos encargos trabalhistas se comprovada falha na fiscalização do cumprimento das obrigações da Contratada.

SEÇÃO XXIII – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

23.1. O inadimplemento de cláusula estabelecida neste edital ou no contrato, por parte da Contratada, assegurará ao CNJ o direito de extinção, mediante notificação, com prova de recebimento.

23.2. Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 137 da Lei 14.133/2021, constituem motivos para a extinção do contrato:

a) não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

b) desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade;

c) alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato; e

d) decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado.

23.3. Caso a Contratada venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação do contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a Contratada mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

23.4. Ao CNJ é reconhecido o direito de extinção contratual unilateral, nos termos do artigo 138, inciso I, da Lei n. 14.133/2021.

23.5. A extinção do contrato poderá ser consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração.

23.5.1. O Contrato poderá ser rescindido antes do término final acordado, mediante notificação prévia à Contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em face da conclusão de procedimento licitatório contemplando o mesmo objeto do contrato.

23.6. A extinção poderá ser determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

23.7. Os casos de extinção contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

SEÇÃO XXIV – DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

24.1. Qualquer interessado, antes de decidir participar do Pregão, deverá providenciar exaustivo estudo do inteiro teor do Edital e apresentar, à CPC, as dúvidas e impugnações (inclusive as correlatas a eventuais irrazoabilidades, desproporcionalidades e/ou omissões) que entender existentes neste instrumento.

24.2. Ao participar desta licitação, o licitante estará se declarando ciente de que as condições editalícias, descrições de produtos, condições de fornecimento e outras fórmulas destinam-se a garantir, nos termos Lei, transparência, objetividade, certeza jurídica e isonomia de tratamento a todos os participantes bem como à obtenção de eficácia e celeridade para o processo seletivo do menor preço (ou maior desconto) e da melhor proposta.

24.3. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o edital por irregularidade na aplicação da lei ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido **até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame**., exclusivamente por meio do endereço eletrônico: cpc@cnj.jus.br.

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

24.5 O Pregoeiro poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital de licitação e dos anexos.

24.6. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão divulgadas em sítio eletrônico oficial do órgão ou da entidade promotora da licitação e no sistema e vincularão os licitantes e o CNJ.

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

24.8. Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

SEÇÃO XXV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1. O Edital estará à disposição dos interessados na Comissão Permanente de Contratação, localizada no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Ed. Premium, Bloco “E”, sala 003, CEP: 70.070-600, Asa Sul, Brasília – DF, nos dias úteis, das 12h às 19h, e na internet para *download*, nos endereços eletrônicos: Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) - <https://www.gov.br/pncp/pt-br> e www.cnj.jus.br/transparencia.

25.2. O licitante poderá realizar vistoria técnica prévia com vistas à obtenção de informações e condições necessárias à correta elaboração da proposta e execução dos serviços e conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto. A vistoria poderá ser realizada **até o dia __/__/2023**, das 12h às 19h, mediante agendamento prévio com a Comissão Permanente de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Contratação, pelo telefone **(61) 2326-5013**, devendo, ainda, ser observado o seguinte:

a) ser realizada por profissional especialmente credenciado como representante do licitante;

b) em nenhuma hipótese o licitante e ou a adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvida ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos;

c) não se admitirá um mesmo profissional como representante de mais de um licitante;

d) tendo em vista a faculdade da realização da vistoria prévia, os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e graus de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão. Assim, **a vistoria poderá ser substituída por declaração formal** assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

25.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

25.4. Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

25.5. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

25.6. Todas as informações, pedidos de esclarecimentos e respostas a impugnações referentes a esta licitação estarão disponíveis no site do CNJ na internet: www.cnj.jus.br/transparencia.

25.10. Compete exclusivamente aos licitantes, aos adjudicatários e aos demais interessados manter atualizados, junto ao CNJ, os respectivos endereços, inclusive eletrônicos (e-mail). O CNJ reserva-se o direito de considerar válidas comunicações enviadas aos licitantes, aos adjudicatários e a quaisquer outros interessados pelos endereços, inclusive eletrônicos, registrados nos autos e/ou no Sistema SICAF (mantido pelo Poder Executivo Federal).

25.11. O Pregoeiro poderá, no julgamento das propostas e da habilitação, sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

25.12. As disposições deste Edital serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, resguardados o interesse da administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

ANEXO I - Termo de Referência

ANEXO II – Estimativa de preços

ANEXO III – Minuta de Termo de Contrato

25.14. Aplicam-se à presente licitação, subsidiariamente, as Leis 13.726/2018 e 10.406/2002, bem como as demais normas pertinentes.

Brasília, 04 de julho de 2023.

Johaness Eck
Diretor-Geral
Portaria n. 89/2018



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023

ANEXO I DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA

1 Objeto

1.1 Definição

1.1.1 Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

1.1.2 O código constante no catálogo de serviços (CATSER) disponível em <https://catalogo.compras.gov.br/cnbs-web/busca> é 26980, conforme captura de tela no SEI (1537322)

1.1.3 A contratação inclui o fornecimento de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

1.1.4 O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no **Valor Fixo Mensal**. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

1.1.5 A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço exigido, conforme exarado na Súmula 269 do TCU.

1.1.6 Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

1.1.7 A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).

1.1.8 A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário e possuir capacitação técnica necessária para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento máximo da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

1.2 Especificação detalhada, quantitativos e requisitos da contratação

1.2.1 Dimensionamento da equipe

1.2.1.1 O dimensionamento da quantidade de profissionais necessária à prestação do serviço será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, observando o quantitativo mínimo definido pelo CNJ para garantir a qualidade dos serviços prestados, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico de demandas (considerando também oscilações e tendência de crescimento), ao inventário de hardware, ao portfólio de soluções (software) do CNJ e à quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação

Equipe pretendida pelo CNJ	Nível Profissional	Referência salarial mínima (R\$)	Qtd. Mínima de profissionais
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14	8
Supervisor da Equipe – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	1
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	Analista de suporte	R\$ 3.603,96	6
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	7
Supervisor da Equipe – Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66	2
Equipe de Atendimento ao Cidadão	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14	10



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Equipe de Atendimento Ramo Justiça	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	10
Equipe de Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	6
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	4
Supervisor da Equipe – Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	3
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	10
Equipe de Apoio aos processos ITIL	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	4
Supervisor da Equipe – Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	2

1.2.2 Qualificação dos profissionais comuns a todas as equipes:

1.2.2.1 Em todas as equipes deverá estar alocado um profissional com pelo menos 6 anos de experiência profissional na área de TI. Este será denominado líder técnico.

1.2.2.2 Além disso, todos os profissionais alocados deverão possuir ao menos 4 anos de experiência profissional nas atribuições das equipes em que serão alocados.

1.2.2.3 Visando garantir a ampla participação das empresas no certame, a CONTRATADA terá 90 dias após a assinatura do contrato para captar profissionais no mercado de trabalho ou capacitar os profissionais do seu quadro a fim de que obtenham as certificações exigidas pelo CNJ. Após esse prazo, todos os profissionais alocados no contrato com o CNJ deverão possuir as qualificações previstas no Edital sob pena de configurar inexecução total do contrato.

1.2.3 Atividades comuns a todas as equipes:

1.2.3.1 Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade;

1.2.3.2 Reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a equipe de Apoio aos processos ITIL;

1.2.3.3 Realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.3.4 Participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação;

1.2.3.5 Comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE;

1.2.3.6 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade;

1.2.3.7 Monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade;

1.2.3.8 Executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

1.2.4 Equipe de Atendimento ao Cidadão e Equipe de Atendimento Ramo Justiça

1.2.4.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.4.1.1 Prestar o atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

1.2.4.1.2 Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

1.2.4.1.3 Cadastrar todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

1.2.4.1.4 Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

1.2.4.1.5 Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.

1.2.4.1.6 Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

1.2.4.1.7 Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.

1.2.4.1.8 Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.

1.2.4.1.9 Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).

1.2.4.1.10 Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

1.2.4.1.11 Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.

1.2.4.1.12 Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

1.2.4.1.13 Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;

1.2.4.1.14 Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

1.2.4.1.15 Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.

1.2.4.1.16 Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.

1.2.4.1.17 Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de qualidade.

1.2.4.1.18 Acessar remotamente estações de trabalho de usuários, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de softwares e reparos diversos.

1.2.4.1.19 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

1.2.4.2 Disponibilidade do serviço

1.2.4.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

1.2.4.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional:

1.2.4.3.1 Escolaridade:

1.2.4.3.1.1 **Para a equipe de atendimento ao cidadão:** Ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

1.2.4.3.1.2 **Para a equipe de atendimento ao Ramo Justiça:** Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.2.4.3.2 Certificação HDI Support Center Analyst (SCA);

1.2.4.3.3 Certificação ITILv3 Foundation, ou superior;

1.2.4.3.4 Curso sobre técnicas de atendimento ao cliente com carga horária mínima de 10 horas aula;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.4.3.5 Curso sobre técnicas de redação com carga horária mínima de 10 horas aula;

1.2.4.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.4.4 Canais de acesso ao serviço

1.2.4.4.1 Telefone a ser provido pela CONTRATANTE;

1.2.4.4.2 Sistema de service desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;

1.2.4.4.3 Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do CNJ, a serem providos pela CONTRATANTE, como o Zabbix;

1.2.4.4.4 Correio eletrônico;

1.2.4.4.5 Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE;

1.2.5 Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno

1.2.5.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.5.1.1 Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

1.2.5.1.2 Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

1.2.5.1.3 Cadastrar todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

1.2.5.1.4 Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos em que exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.5.1.5 Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.

1.2.5.1.6 Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

1.2.5.1.7 Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.

1.2.5.1.8 Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e por interrupções programadas.

1.2.5.1.9 Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).

1.2.5.1.10 Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.

1.2.5.1.11 Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

1.2.5.1.12 Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.

1.2.5.1.13 Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

1.2.5.1.14 Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;

1.2.5.1.15 Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.5.1.16 Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.

1.2.5.1.17 Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.

1.2.5.1.18 Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de qualidade.

1.2.5.1.19 Acessar remotamente estações de trabalho de usuários, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de softwares e reparos diversos.

1.2.5.1.20 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

1.2.5.2 Disponibilidade do serviço

1.2.5.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia), podendo ser antecipado ou estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede ou encerre atividade presidida por conselheiro

1.2.5.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.5.3.1 Ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

1.2.5.3.2 Certificação Microsoft Office Specialist: Associate (Office 365 and Office 2019);

1.2.5.3.3 Certificação Support Center Analyst (SCA);

1.2.5.3.4 Certificação ITILv3 Foundation, ou superior;

1.2.5.3.5 Curso sobre técnicas de atendimento ao cliente com carga horária mínima de 10 horas aula;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.5.3.6 Curso sobre técnicas de redação com carga horária mínima de 10 horas aula;

1.2.5.3.7 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.5.4 Canais de acesso ao serviço

1.2.5.4.1 Telefone a ser provido pela CONTRATANTE;

1.2.5.4.2 Sistema de service desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;

1.2.5.4.3 Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do CNJ, a serem providos pela CONTRATANTE;

1.2.5.4.4 Correio eletrônico;

1.2.5.4.5 Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pela CONTRATANTE; e

1.2.5.4.6 Chamada de áudio, chamada de áudio e vídeo por aplicativo.

1.2.6 Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos e Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência

1.2.6.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.6.1.1 Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e periféricos;

1.2.6.1.2 Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho em conjunto com a Seção de Gestão de Segurança da Informação – SEGSI;

1.2.6.1.3 Instalar ou substituir impressoras, toners, scanners, switches de rede, telefones, teclado, mouse, monitor, leitores biométricos de ponto e outros periféricos;

1.2.6.1.4 Repor papel e toner nas impressoras;

1.2.6.1.5 Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 1.2.6.1.6 Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente;
- 1.2.6.1.7 Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE;
- 1.2.6.1.8 Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;
- 1.2.6.1.9 Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial, nas dependências do CNJ, aos usuários da videoconferência;
- 1.2.6.1.10 Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do CNJ;
- 1.2.6.1.11 Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- 1.2.6.1.12 Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos;
- 1.2.6.1.13 Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
- 1.2.6.1.14 Escalonar o chamado e informar imediatamente para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI;
- 1.2.6.1.15 Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento;
- 1.2.6.1.16 Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, a fim de determinar a sua causa raiz;
- 1.2.6.1.17 Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores;
- 1.2.6.1.18 Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 1.2.6.1.19 Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC junto aos usuários;
- 1.2.6.1.20 Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos;
- 1.2.6.1.21 Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC;
- 1.2.6.1.22 Aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores;
- 1.2.6.1.23 Prestar auxílio técnico aos usuários especiais (autoridades e outros que sejam definidos como tais pela Contratante);
- 1.2.6.1.24 Resolver demandas de usuários especiais relativas a recursos de TI, propondo soluções de software e hardware adaptadas às necessidades específicas desse público, incluindo, mas não se limitando a instalar e configurar softwares voltados à conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, tablets etc.);
- 1.2.6.1.25 Prestar auxílio técnico relativo às soluções de TI usadas nos eventos presenciais, digitais ou mistos;
- 1.2.6.1.26 Prestar suporte aos computadores e softwares durante as sessões plenárias quando relacionados aos sistemas estratégicos do CNJ;
- 1.2.6.1.27 Preparar, testar e operar soluções de TI usadas nos eventos, atuando previamente e durante a realização dos eventos;
- 1.2.6.1.28 Prevenir e solucionar problemas técnicos nas soluções de TI que possam ocorrer durante os eventos; e
- 1.2.6.1.29 Operar a solução de videoconferência
- 1.2.6.2 Disponibilidade do serviço
- 1.2.6.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia), podendo ser antecipado ou estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede ou encerre atividade presidida por conselheiro
- 1.2.6.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional
- 1.2.6.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.2.6.3.2 Certificação Microsoft Office Specialist: Associate (Office 365 and Office 2019);

1.2.6.3.3 Certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST);

1.2.6.3.4 Certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;

1.2.6.3.5 Certificado de participação em curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas;

1.2.6.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.6.4 Canais de acesso ao serviço

1.2.6.4.1 O atendimento presencial será prestado a partir dos dados registrados quando da abertura do chamado. Os técnicos se deslocarão ao local do incidente ou da requisição para atendimento em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.

1.2.6.4.2 Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

1.2.7 Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos

1.2.7.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.7.1.1 Prestar o atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

1.2.7.1.2 Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

1.2.7.1.3 Cadastrar todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.7.1.4 Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

1.2.7.1.5 Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.

1.2.7.1.6 Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

1.2.7.1.7 Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.

1.2.7.1.8 Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.

1.2.7.1.9 Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).

1.2.7.1.10 Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

1.2.7.1.11 Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.

1.2.7.1.12 Investigar, diagnosticar e resolver incidentes, relativos aos sistemas estratégicos do CNJ, de forma presencial ou remota nos casos em que não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.7.1.13 Prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.14 Investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.15 Pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;

1.2.7.1.16 Gerenciar, manter, controlar o acesso e operar servidor de arquivos, de drivers, de software, dentre outros;

1.2.7.1.17 Implementar e manter políticas dos serviços relacionados à segurança dos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.18 Criar, manter, testar e aplicar scripts de configuração de estações (chaves de registros, batches, vbscripts) relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.19 Especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e softwares relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.20 Verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.21 Participar de reuniões para coleta de informações e planejamento referentes à prestação do serviço de suporte ao usuário, bem como para prestar informações e esclarecimentos à equipe técnica do CNJ, gestores e fiscais do contrato;

1.2.7.2 Disponibilidade do serviço

1.2.7.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia)

1.2.7.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.7.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- 1.2.7.3.2 Certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;
- 1.2.7.3.3 Certificação Support Center Analyst (SCA);
- 1.2.7.3.4 Curso sobre técnicas de atendimento ao cliente com carga horária mínima de 10 horas aula;
- 1.2.7.3.5 Curso sobre técnicas de redação com carga horária mínima de 10 horas aula;
- 1.2.7.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.
- 1.2.7.4 Canais de acesso ao serviço
 - 1.2.7.4.1 Telefone a ser provido pela CONTRATANTE;
 - 1.2.7.4.2 Sistema de service desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;
 - 1.2.7.4.3 Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do CNJ, a serem providos pela CONTRATANTE;
 - 1.2.7.4.4 Correio eletrônico;
 - 1.2.7.4.5 Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE; e
 - 1.2.7.4.6 Chamada de áudio, chamada de áudio e vídeo por aplicativo.
- 1.2.8 Equipe de Gerenciamento de Acessos
 - 1.2.8.1 Principais atividades a serem executadas
 - 1.2.8.1.1 Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do CNJ.
 - 1.2.8.1.2 Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.
 - 1.2.8.1.3 Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela SEATE ou pela área gestora dos sistemas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.8.1.4 Atuar em conjunto com as equipes as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP.

1.2.8.1.5 Acompanhar, em conjunto com a área responsável do DTI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.

1.2.8.1.6 Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.

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

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

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

1.2.8.2 Disponibilidade do serviço

1.2.8.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

1.2.8.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.8.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.2.8.3.2 Certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;

1.2.8.3.3 Certificação MCSA ou Azure Administrator Associate;

1.2.8.3.4 Possuir experiência na ferramenta de identidade que o CONTRATANTE venha implementar de pelo menos 6 (seis) meses;

1.2.8.3.5 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.8.4 Canais de acesso ao serviço



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.8.4.1 O serviço será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento

1.2.9 Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário

1.2.9.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.9.1.1 Conhecer total e profundamente as regras de negócios dos sistemas do portfólio do CNJ;

1.2.9.1.2 Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

1.2.9.1.3 Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento.

1.2.9.1.4 Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.

1.2.9.1.5 Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.

1.2.9.1.6 Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.

1.2.9.1.7 Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente juntos aos atendentes e solicitantes.

1.2.9.1.8 Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.

1.2.9.1.9 Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.

1.2.9.1.10 Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos analistas para continuidade da tratativa da solicitação.

1.2.9.1.11 Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.

1.2.9.1.12 Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.9.1.13 Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado.

1.2.9.1.14 Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente.

1.2.9.1.15 Garantir, com o apoio dos supervisores, que todas as equipes especializadas estejam cientes das atribuições da equipe de excelência no atendimento ao usuário para o correto direcionamento das requisições dos usuários.

1.2.9.1.16 Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ferramenta de requisição de serviço).

1.2.9.1.17 Deve ser realizado contato com o usuário sempre que:

1.2.9.1.17.1 Uma requisição simples for agendada. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o solicitante;

1.2.9.1.17.2 A demanda houver alguma particularidade que impeça a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do solicitante ou de esclarecer ao solicitante os motivos da não execução dos serviços naquele momento, e agendamento de uma nova data;

1.2.9.1.17.3 Um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo solicitante;

1.2.9.1.17.4 Não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário;

1.2.9.1.17.5 Quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente;

1.2.9.1.17.6 Um solicitante avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação do usuário. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, envolvendo os responsáveis da DTI pelo serviço da equipe de atendimento ao usuário;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.9.1.18 Orientar os atendentes quando a postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).

1.2.9.1.19 Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento.

1.2.9.1.20 Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.

1.2.9.1.21 Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.

1.2.9.1.22 Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.

1.2.9.1.23 Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.

1.2.9.1.24 Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.

1.2.9.1.25 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 remoto e presencial.

1.2.9.1.26 Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte remoto e presencial.

1.2.9.1.27 Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.9.1.28 Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE.

1.2.9.1.29 Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).

1.2.9.1.30 Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.

1.2.9.1.31 Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.

1.2.9.1.32 Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.

1.2.9.1.33 Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.

1.2.9.1.34 Elaborar recomendações para implementar mudanças.

1.2.9.1.35 Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio aos processos ITIL e as supervisões.

1.2.9.1.36 Se responsabilizar pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.

1.2.9.1.37 Definir e atualizar os scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC do CNJ.

1.2.9.1.38 Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

1.2.9.1.39 Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários do CNJ e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.9.1.40 Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.

1.2.9.1.41 Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o supervisor da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.

1.2.9.1.42 Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos.

1.2.9.1.43 Ser responsável pelo acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente (chatbot), permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.

1.2.9.1.44 Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.

1.2.9.1.45 Será responsável pelo constante aprimoramento do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) no entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):

1.2.9.1.45.1 Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;

1.2.9.1.45.2 Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;

1.2.9.1.45.3 Atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.

1.2.9.1.46 Será responsável pela administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do chatbot, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.9.2 Disponibilidade do serviço

1.2.9.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

1.2.9.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.9.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.2.9.3.2 Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior;

1.2.9.3.3 Certificação HDI Customer Service Representative (HDI-CSR);

1.2.9.3.4 Certificação HDI Knowledge-Centered Support (KCS);

1.2.9.3.5 Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas;

1.2.9.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.10 Equipe de Apoio aos processos ITIL

1.2.10.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.10.1.1 Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.

1.2.10.1.2 Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.

1.2.10.1.3 Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.

1.2.10.1.4 Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.

1.2.10.1.5 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).



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.10.1.6 Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.

1.2.10.1.7 Centralizar e coordenar a comunicação de problemas 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.

1.2.10.1.8 Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas por todas as áreas relacionadas à DTI.

1.2.10.1.9 Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.

1.2.10.1.10 Elaborar 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, com apoio do DTI.

1.2.10.1.11 Elaborar de normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do DTI.

1.2.10.1.12 Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.

1.2.10.1.13 Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.

1.2.10.1.14 Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.

1.2.10.1.15 Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.10.1.16 Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.

1.2.10.1.17 Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).

1.2.10.1.18 Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.

1.2.10.1.19 Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.

1.2.10.1.20 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.

1.2.10.1.21 Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC e com a equipe gestora do DTI.

1.2.10.1.22 Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC do CNJ.

1.2.10.1.23 Apoiar o DTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.

1.2.10.1.24 Apoiar o DTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.

1.2.10.1.25 Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).

1.2.10.1.26 Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.10.1.27 Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.

1.2.10.1.28 Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.

1.2.10.1.29 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 TIC.

1.2.10.1.30 Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.

1.2.10.1.31 Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.

1.2.10.1.32 A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.

1.2.10.1.33 Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3 revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 5.8).

1.2.10.1.34 Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.

1.2.10.1.35 Implantar/otimizar e operacionalizar todas as disciplinas de ITIL v3 e/ou 4 sendo as principais – Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.

1.2.10.2 Disponibilidade do serviço

1.2.10.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

1.2.10.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.10.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.2.10.3.2 Comprovante de participação em curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas;

1.2.10.3.3 Comprovante de participação em curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas;

1.2.10.3.4 Possuir pelo menos uma certificação: Itil Intermediate (OSA, SOA, RCV e PPO);

1.2.10.3.5 Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias;

1.2.10.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.11 Modelo de remuneração em valor fixo mensal com pagamento vinculado aos níveis mínimos de serviço

1.2.11.1 A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos

1.2.11.2 A utilização de indicadores na medição do desempenho nos serviços de suporte a clientes tem sido regularmente empregada como base para o pagamento e a fiscalização contratual no contrato 35/2021.

1.2.12 Requisitos Legais, Sociais e Ambientais

1.2.12.1 O fornecedor deverá observar, no que couber, o Código de Conduta dos Fornecedores de bens e serviços do CNJ, instituído pela Portaria n. 18, de 31 de janeiro de 2020, além da Resolução Nº 400 de 16/06/2021, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

1.2.13 Requisitos de Segurança da Informação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

1.2.13.1 Caberá à empresa CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas nas especificações técnicas

1.2.13.1.1 Responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo CNJ, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

1.2.13.1.2 Firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações

1.2.13.1.3 Guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

1.2.13.1.4 Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso

1.2.13.1.5 Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do CNJ não poderá ser utilizada para fins particulares.

1.2.13.1.6 Observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

1.3 Natureza

1.3.1 Os serviços a serem contratados por meio deste Termo de Referência seguem padrões e desempenho de mercado e, portanto, se enquadram como SERVIÇOS COMUNS ou usuais de mercado, conforme previsto no Inciso XIII do Art. 6º da Lei 14.133, de 01 de Abril de 2021.

1.4 Parcelamento e adjudicação do objeto

1.4.1 O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do CNJ.

1.4.2 Somente a execução de forma integrada dos serviços licitados garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa CONTRATADA.

1.4.3 O objeto deverá ser adjudicado a apenas um licitante pois o seu desmembramento deixaria de atender o objetivo buscado pelo CNJ, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Conselho na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CNJ.

2 Estimativas do valor da contratação e Adequação Orçamentária

2.1 Para fins de reserva de orçamento, e com base Planilha v.3 de Formação de Custos (1547078) SECOM (R\$ 14.712,330,80) atualizada com a nova quantidade de colaboradores (1542991), acrescido de uma margem da ordem de 15% referente à certificação dos seus colaboradores, conforme exigido pelo CNJ neste Termo de Referência, estima-se o valor da contratação em R\$ R\$ 15.621.997,80 (quinze milhões, seiscentos e vinte e um mil novecentos e noventa e sete reais e oitenta centavos).

2.2 Conforme Despacho 1510137 SEATE, “Por todo o exposto, em caso de aprovação pelo DTI da nova versão do Estudos Preliminares e Termo de Referência, submetemos à deliberação superior a sugestão de reserva no valor de 4 (quatro) milhões de reais no orçamento de 2023 referente aos meses de setembro a dezembro de 2023 e mais 12 (doze) milhões de reais no orçamento de 2024 referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2024”.

2.3 Conforme Despacho 1517616 DTI, “Solicita-se a adequação na captação de demandas para o exercício de 2023, tendo em vista os valores acostados no mapa comparativo de preços e o consequente Despacho SEATE 1510137”.

2.4 Conforme Despacho 1526153 DTI à Secretaria de Administração, “Conforme formalizado por meio do Despacho COAG (SEI nº1526098), informamos a solicitação do remanejamento de recursos entre os Grupos de Natureza de Despesa (GND) 4 e 3, para atendimento da demanda contida no Despacho SEATE (SEI nº1510137)”.

3 Fundamentação da Contratação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.1 Motivação da contratação

3.1.1 Foi firmado em dezembro de 2021 o contrato 35/2021 (1224818) com a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., com sede no SIBS Qd. 01 Conjunto “A” lote 04, Núcleo Bandeirante - Brasília/DF, CEP: 71736-101, inscrita no CNPJ sob o n. 00.308.141/0009-23, para a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

3.1.2 Em março de 2022, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário – SEATE reportou à Secretaria de Administração - SAD por meio do despacho 1281672 a existência de problemas na execução contratual.

3.1.3 A seguir, a SAD, tendo em vista a não aceitação do pedido da Contratada de prorrogação de prazo para comprovação dos requisitos profissionais dos atendentes exigido no certame (1295768), questionou a SEATE sobre a conveniência de iniciar os procedimentos para nova licitação, considerando a possibilidade de a empresa não conseguir preencher as vagas com profissionais devidamente qualificados e/ou mantê-los alocados na execução do Contrato n. 35/2021.

3.1.4 Esta contratação se baseia nos Estudos Preliminares (1062867) que deram origem ao Contrato n. 32/2021 em atendimento à ação de contingência estipulada para o risco de descontinuidade dos serviços de suporte aos usuários de TI do CNJ mapeado no Risco Técnico 01 do item 4.2, “Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na Infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização”.

3.2 Objetivos a serem alcançados e benefícios diretos e indiretos

3.2.1 O desempenho das atribuições constitucionais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a disponibilização de serviços à sociedade brasileira demandam uma sofisticada infraestrutura de Tecnologia da Informação, bem como a produção e recepção de considerável e crescente quantidade de informações e conhecimentos, elementos altamente dependentes de tecnologia da informação, evidenciando o papel determinante da tecnologia da informação para conferir celeridade e ampliar a capacidade de resposta do CNJ.

3.2.2 Adicionalmente, a evolução da tecnologia vem provocando sensíveis alterações no cotidiano das pessoas, bem como no funcionamento do Estado e nas formas de relacionamento com a sociedade e entre os próprios órgãos públicos.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.2.3 Nada indica mudança de tendência desse cenário. Ao contrário, fortalece-se, a cada dia, a certeza de inserção crescente da tecnologia em todos os processos de trabalho. Os planos de continuidade de negócio das organizações passaram a focar essencialmente questões relacionadas à tecnologia da informação dado o grau de dependência gerado.

3.2.4 No âmbito do CNJ, as atividades são amparadas fortemente no uso de soluções de TI – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TI e do funcionamento do Conselho.

3.2.5 O objetivo da solução demandada é a disponibilização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação do CNJ.

3.3 Alinhamento entre a contratação e o Planejamento Estratégico do órgão ou de Tecnologia da Informação e Comunicação e o Plano Anual de Contratações;

3.3.1 A solução está alinhada com o Objetivo 8 da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026, em harmonia com os macrodesafios do Poder Judiciário (<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>): **Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.**

3.3.2 No que tange ao Planejamento Estratégico do Conselho Nacional de Justiça para o período de 2021-2026, portaria nº 104 de 30/06/2020, vislumbra-se o alinhamento aos objetivos estratégicos:

3.3.2.1 X: aprimorar a governança e a gestão da tecnologia e comunicação sob a ótica de soluções colaborativas;

3.3.2.2 XI: garantir infraestrutura adequada ao funcionamento do CNJ;

3.4 Referência aos estudos técnicos preliminares

3.4.1 Os Estudos Técnicos preliminares foram juntados no SEI (1510135).

3.5 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços a serem contratados.

3.5.1 A demanda prevista é a mesma que se pretende contratar



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.6 Análise de mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação com o levantamento das soluções disponíveis e/ou contratadas por órgãos ou entidades da Administração Pública

3.6.1 Indicação e análise das alternativas possíveis disponíveis no mercado

3.6.1.1 O levantamento de mercado mostrou que há grande variedade de modelos de contratação de serviços de suporte de TI. Desde a alocação de pessoal em postos de trabalhos a modelos que se baseiam em resultados, da forma preconizada pelo CNJ.

3.6.1.2 Entre os modelos baseados em resultados, algumas contratações adotaram a cobrança por chamado. Estabelece-se um cenário em que é colocada a quantidade estimada de chamados a serem atendidos no período de execução, assim como parâmetros de duração média dos atendimentos, distribuição geográfica e requisitos de qualidade. Esse modelo traz diversas preocupações e dificuldades operacionais, uma vez que é comum, e até desejado, que os próprios técnicos da contratada abram uma parcela significativa dos chamados. Mas, ao fazerem, podem estar agindo no interesse da contratada de maximização do lucro. Além disso, desvirtua-se o foco no atendimento do problema ou necessidade do usuário de TI, objetivo maior da contratação, para a gestão precisa dos registros em software que representam esses problemas e necessidades.

3.6.1.3 Várias outras contratações baseadas em resultados adotam como métrica o cenário de atendimento atual do órgão ou empresa. Nesses casos, são detalhados não apenas o volume e características dos chamados, mas também o tipo e tamanho do parque de hardware e software, tamanho da equipe atual. Baseado em histórico da própria operação, estima-se um crescimento do volume com o decorrer do tempo. Na parte qualitativa, estabelece-se o perfil técnico e comportamental desejado para os profissionais que farão o atendimento e os níveis de serviço esperados.

3.6.2 Contratações Similares

3.6.2.1 Contrato CNJ 35/2021 (1224818) firmado com a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.

3.6.2.2 Contrato 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça

3.6.2.3 Contrato 41/2015 do Tribunal de Contas da União

3.6.2.4 Contrato 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3.6.2.5 Pregão eletrônico PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

3.6.3 Justificativa técnica e econômica da escolha da solução a contratar

3.6.3.1 O modelo baseado em quantidade de chamados materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos. No entanto, nesta solução está presente o cenário de conflito de interesses e o paradigma “lucro-incompetência”, uma vez que, quanto maior o caos e pior a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita e faturamento da contratada. Além disso, permite a possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento. Pelo exposto, este modelo não é adequado às necessidades do CNJ.

3.6.3.2 Uma vez que o objetivo desta contratação é proporcionar o melhor atendimento ao usuário do CNJ por meio de uma Central de Serviços, bem como o provimento dos serviços baseados em indicadores de qualidade e disponibilidade, recorrendo à terceirização, restou evidenciado que a melhor alternativa que atenderá às necessidades do CNJ será o modelo Híbrido de contratação conforme Relatório AJU (1008976), com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviço-NMS e disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva.

3.6.3.3 A disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva justifica-se pela necessidade de se garantir e resguardar o cumprimento das atividades finalísticas do Conselho, com o padrão de qualidade necessário, na medida em que os serviços terceirizados em questão servem de apoio indispensável à consecução da missão institucional CNJ na condição de instituição pública prestadora de serviços à sociedade e ao judiciário.

3.6.3.4 Ainda que a contratação preveja a disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva, esse não é o traço distintivo que define a contratação nem se confunde com o modelo antigo de mero preenchimento de postos de serviços pré-qualificados.

3.6.3.5 Considerando que a remuneração da contratada estará vinculada a resultados e ao atendimento de níveis de serviço, entendemos que o modelo proposto se enquadra na previsão da Súmula TCU 269, atendendo ao objetivo



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

desta última que é o de impedir o pagamento vinculado meramente ao esforço representado pela disponibilização de profissionais.

3.7 Impacto ambiental decorrente da contratação

3.7.1 Não haverá impactos ambientais

4 Modalidade e Critérios de Julgamento

4.1 Conforme disposto no inciso XLI do Art. 6º da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, o pregão é a modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns.

4.2 O critério de julgamento será o de menor preço

5 Modelo de execução e de gestão do contrato

5.1 Do local e do horário da prestação dos serviços

5.1.1 Os serviços de atendimento aos usuários de TI deverão ser prestados presencialmente nas dependências do Conselho Nacional de Justiça, na cidade de Brasília/DF, localizadas:

5.1.1.1 SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), no SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-542;

5.1.1.2 SEPN 514, lote 9, Bloco D – CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3, Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300; ou

5.1.1.3 em outro local onde o CNJ porventura venha a se estabelecer.

5.1.2 Poderá haver prestação de serviço de suporte local, aos sistemas ou equipamentos do CNJ, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo CNJ partindo de uma das suas dependências.

5.1.3 Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades CONTRATADAS serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.

5.1.4 Os horários de funcionamento, ordinários, dos sítios do CNJ são de segunda a sexta-feira, entre 08:00 horas e 20:00 horas, entretanto, há situações em que o expediente da equipe de atendimento a Gabinetes ou do atendimento remoto ao usuário interno poderá ser antecipado ou estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede ou que se encerre atividade



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

presidida por conselheiro do CNJ. A realização desse serviço extraordinário será limitada em no máximo 80 horas mensais.

5.1.5 O CNJ poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas (eventos, treinamentos, cursos, operações, manutenções, mudanças programadas, etc.), inclusive em finais de semana e feriados, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à CONTRATADA, **sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CNJ**. A realização de serviços extraordinário será limitada em no máximo 240 horas por semestre.

5.1.6 É obrigação da CONTRATADA controlar o limite legal de horas trabalhadas.

5.2 Período de Transição Operacional

5.2.1 O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação e o início das atividades da CONTRATADA será denominado Período de Transição Operacional (PTO) e terá duração de 30 (trinta) dias úteis.

5.2.2 Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos, absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

5.2.3 Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO.

5.2.4 Durante o PTO, o acesso às instalações CNJ e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

5.2.5 Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá, até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.2.5.1 Entregar o Plano de Implantação dos Serviços que contemple não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados;

5.2.5.2 Entregar relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao CNJ, indicando o CPF e a equipe de atuação, juntamente com os respectivos currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica;

5.2.5.2.1 É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor ativo ou aposentado do quadro do CNJ ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.

5.2.5.3 Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;

5.2.5.4 Encaminhar por e-mail o nome completo, telefone e e-mail do preposto e do seu substituto eventual;

5.3 Período de Adaptação Operacional

5.3.1 O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, na forma dos NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO definidos.

5.3.2 Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

5.3.3 Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos as funcionalidades da Central de Serviços de TIC deverão estar totalmente operacionais.

5.3.4 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.3.5 Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

5.3.5.1 Para o 1º (primeiro) mês de execução: será aplicada redução de 50% (cinquenta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

5.3.5.2 Para o 2º (segundo) mês de execução: será aplicada redução de 30% (trinta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

5.3.5.3 Para o 3º (terceiro) mês de execução: será aplicada redução de 10% (dez por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

5.3.5.4 Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá ser glosada no percentual total obtido pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

5.3.6 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

5.3.7 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.

5.3.8 Quando do encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.

5.4 Solicitação de serviços

5.4.1 Poderão ser utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de serviço

5.4.1.1 Abertura de OS pelo sistema de aquisições;

5.4.1.2 Telefone;

5.4.1.3 e-mail;

5.4.1.4 chat (whatsapp, telegram, teams);

5.4.1.5 ferramenta de chatbot.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.4.2 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

5.5 Acompanhamento e fiscalização de serviços

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

5.5.2 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

5.5.3 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

5.5.4 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

5.5.5 O representante do CNJ deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

5.5.6 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no contrato.

5.5.7 A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

5.5.8 Para esta verificação, o Fiscal Técnico será apoiado por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.5.9 A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.

5.5.10 A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.

5.5.11 A fiscalização de que trata esta seção do termo de referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CNJ ou de seus agentes e prepostos.

5.5.12 O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual ocorrerá preferencialmente por meio do preposto;

5.5.13 Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:

5.5.13.1 Correio eletrônico (e-mail);

5.5.13.2 Equipe própria no Microsoft Teams;

5.5.13.3 Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ; e

5.5.13.4 Atas de reunião redigidas por colaborador da CONTRATADA, e validadas pela equipe de gerência de TI do CONTRATANTE.

5.5.14 A CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato, semanalmente, um relatório parcial sobre o atingimento das metas dos níveis de serviço relativos à semana anterior. À critério do fiscal, poderão ser solicitadas reuniões adicionais para apresentação e discussão destes indicadores.

5.6 Critérios de Medição

5.6.1 Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.6.2 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

5.6.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será semanal e mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos indicadores de cada uma das equipes, apresentando-o ao CNJ semanalmente com os dados parciais da semana anterior e mensalmente com os dados consolidados do mês anterior até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações:

5.6.3.1 Os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados;

5.6.3.2 Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;

5.6.3.3 Plano de ação da CONTRATADA para atingir o nível de serviço contratado dos indicadores que ficaram abaixo da meta;

5.6.3.4 Demais informações relevantes para a gestão contratual, a critério do fiscal do contrato.

5.6.4 O relatório gerencial mensal dos serviços executados será apreciado pelo CONTRATANTE na reunião de acompanhamento periódica mensal e sua eventual homologação ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias corridos após essa reunião.

5.6.5 Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

5.6.6 Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes no valor mensal do contrato.

5.6.7 Além dos indicadores de nível de serviço (INS), serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço (TRS), sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.6.7.1 A cada 1 (um) ponto será glosado 0,1% (um décimo por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

5.6.8 As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA

5.7 Níveis mínimos de serviço

5.7.1 Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.

5.7.2 Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

5.7.3 Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

5.7.4 Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

5.7.5 Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.

5.7.6 Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Equipe de Atendimento ao Cidadão e Equipe de Atendimento Ramo Justiça				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

		chamadas telefônicas recebidas) x 100 %		
INS-2	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-3	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-4	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-5	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-6	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-7	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-8	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	20 segundos	segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %		exigida)
INS-9	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-10	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-11	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-12	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-13	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-14	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos e Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

INS-15	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-16	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Gerenciamento de Acessos				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-17	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-18	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Apoio aos processos ITIL e Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-19	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 %	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-20	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento	(Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento / Total de chamados resolvidos) x 100%	$\geq 90\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.8 Termos de Serviço

5.8.1 Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontos
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas, ou ainda, repassar informações incorretas, incompletas ou irrelevantes aos usuários	Por ocorrência	5
TRS4	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS5	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS9	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TRS10	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	20
TRS11	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS12	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
TRS13	Deixar de aplicar ou aplicar de forma incorreta as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	100

5.8.2 A cada 1 (um) ponto será glosado 0,1% (um décimo por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

5.8.3 Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

5.8.4 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

5.8.5 Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

5.9 Critérios de atendimento dos chamados

5.9.1 É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

5.9.2 O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pelo CNJ.

5.9.3 Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

5.9.4 Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CNJ, considerando-se:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PRIORIDADE	TEMPO MÁXIMO PARA A SOLUÇÃO DO CHAMADO
Muito Alta	Em até 30 minutos
Alta	Em até 45 minutos
Média	Em até 1 hora
Baixa	Em até 2 horas

5.9.5 Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de Apoio aos processos ITIL para análise do problema que provocou o (s) incidente (s) e para a busca da sua causa raiz.

5.9.6 Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

5.9.7 Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

5.9.8 A definição dos usuários VIP's do CNJ é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número previsto de usuários VIP's do CNJ é de 200 (duzentos) usuários. Também serão considerados VIP's os usuários membros da Magistratura do Brasil.

5.9.9 Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", a prioridade do incidente sempre será reclassificada para "Muito Alta", e a prioridade da requisição será reclassificada para "Alta", não importando a natureza do serviço afetado.

5.10 Avaliação, Recebimento e Pagamento dos serviços

5.10.1 A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente e por escrito, até o dia 10 do mês subsequente à prestação do serviço, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados o Relatório Geral de Faturamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.10.1.1 Período de faturamento mensal;

5.10.1.2 Indicadores de nível de serviço e desempenho e relatório de termos de serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.10.2 A CONTRATADA deverá apresentar, semestralmente e por escrito, Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.10.2.1 Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.

5.10.2.2 Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro e segundo nível).

5.10.2.3 Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.

5.10.2.4 Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.

5.10.2.5 Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.

5.10.3 O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da Nota Fiscal ou para contestar o relatório.

5.10.4 Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal.

5.10.5 O pagamento somente será autorizado depois do recebimento definitivo pelo servidor competente e está condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

5.10.6 Os pagamentos serão realizados **mensalmente** por meio de ordem bancária após o recebimento definitivo, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022, cumpridos os seguintes requisitos:

a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão, acompanhada da Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

emitida pela Justiça do Trabalho; e de prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;

b) Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA.

5.10.7 A nota fiscal apresentada em desacordo com a legislação, ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à CONTRATADA e, nesse caso, o prazo previsto para o pagamento será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização;

5.10.8 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária;

5.10.9 Será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. Independentemente do percentual de tributo inserido nos valores da proposta, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.10.10 O aceite provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e a segurança dos serviços, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou contrato.

5.10.11 O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.

5.10.12 Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

5.10.13 Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

5.10.14 Antes de cada pagamento à CONTRATADA, o fiscal administrativo consultará o SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.10.15 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

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

5.10.17 Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

5.10.18 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

5.10.19 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

5.10.20 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

5.10.21 A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

5.10.22 Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

SESI/SESC/SENAI/SENAC, INCRA, SALÁRIO EDUCAÇÃO, FGTS/RAT, FAP/SEBRAE, etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas CONTRATADAS, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

5.10.23 O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

5.10.24 A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação da Secretaria de Administração (SAD) do CNJ, sob pena de multa e rescisão do contrato.

5.10.25 Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

5.10.26 Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.

5.10.27 Também será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

5.10.28 A liberação, integral ou parcial, à CONTRATADA, do saldo da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

5.10.28.1 Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor 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.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.10.28.2 O CNJ reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas na Minuta de Contrato.

5.11 Transferência de conhecimento e transição contratual

5.11.1 Em até 120 (cento e vinte) dias após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

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

5.11.1.2 A metodologia de trabalho;

5.11.1.3 Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

5.11.1.4 Os documentos e os artefatos a serem gerados;

5.11.1.5 Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

5.11.2 A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

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

5.11.4 Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

5.11.5 O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.11.6 A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.

5.11.7 A CONTRATADA se compromete a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

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

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

5.11.10 Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

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

5.11.12 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

5.11.12.1 Entregar documentação contendo, no mínimo:

5.11.12.1.1 Base de dados de conhecimento atualizada;

5.11.12.1.2 Plano de Transferência de Conhecimento consolidado e atualizado.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

5.11.12.2 Devolver, equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

5.11.12.3 Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;

5.11.12.4 Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e

5.11.12.5 Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

5.12 Do prazo ou do cronograma de execução.

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO/DURAÇÃO	UNIDADES ENVOLVIDAS
1	Assinatura do contrato e Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	DG/Preposto ou Representante da contratada
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	DG
3	Período de Transição Operacional	30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato	Contratada e gestor do contrato
4	Período de Adaptação Operacional	90 (noventa) dias, contados a partir do término do Período de Transição Operacional	Contratada e gestor do contrato
5	Envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE	Mensalmente, em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o	Contratada



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

		término do período de apuração mensa	
6	Análise do Relatório Geral de Faturamento e autorização da emissão da Nota Fiscal	Mensalmente, em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento	Contratante
7	Pagamento	Mensalmente, em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento definitivo	SEALI

6 Prazo de Vigência

6.1 Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato.

7 Da Habilitação e Qualificação

7.1 Habilitação Jurídica e Regularidade Fiscal

7.1.1 Registro comercial, no caso de empresário individual;

7.1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;

7.1.3 Comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do Ministério da Economia;

7.1.4 Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede do licitante;

7.1.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal;

7.1.6 Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

7.1.7 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

7.1.8 Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;

7.1.9 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

7.2 Qualificação Técnico-Operacional

7.2.1 Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 500 (quinhentas) estações de trabalho, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, posto que o CNJ possui mais de 1.000 (mil) estações de trabalho.

7.2.2 Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 3.000 (três mil) chamados/incidentes resolvidos e encerrados por mês, no período de 12 meses, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

7.2.2.1 Justificativa: foram resolvidos e encerrados 36.780 chamados apenas nas filas N1 e N1 Externo no sistema OTRS do CNJ no período de 01/04/2022 a 28/09/2022, ou seja, 6.130 por mês em média.

7.2.3 Considerando que se deseja avaliar a capacidade de coordenação da estrutura técnica e administrativa do licitante para prestação de serviços de porte similar ao objeto da contratação, **não será aceito** o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de estações de rede e chamados encerrados dos itens acima.

7.3 Qualificação Econômico-Financeira

7.3.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

7.3.2 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física;

7.3.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

7.3.5 Patrimônio líquido no valor mínimo correspondentes a 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação;

7.3.6 Caso o balanço patrimonial apresente alguma irregularidade ou, embora regular, apresente índices de LG, SG e LC menores que 1 (um), poderá ser exigida declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento pelo licitante dos índices econômicos previstos neste Edital.

8 Critérios de aceitabilidade da proposta

8.1 Não serão aceitas propostas com preços manifestamente inexequíveis.

8.2 A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:

8.2.1 Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

8.2.2 Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos neste Termo de Referência.

8.2.2.1 Caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos neste Termo de Referência, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado nos últimos 6 meses, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste certame.

8.2.2.2 Para fins da demonstração comprobatória exigida, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para o licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta;

8.2.2.3 A documentação comprobatória apresentada deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes neste Termo de Referência.

9 Obrigações do Contratante

9.1 Efetuar o pagamento à Contratada, após o recebimento definitivo;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

9.2 Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência e do(s) contrato(s) dele decorrente(s), por meio de servidor(es) designado(s), de modo a garantir o fiel cumprimento do mesmo e da proposta;

9.3 Aplicar as sanções conforme previsto no contrato, assegurando à Contratada o contraditório e ampla defesa.

9.4 Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela Contratada;

9.5 Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato;

9.6 Comunicar oficialmente à Contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados;

9.7 Efetuar o pagamento devido pela execução do(s) serviço(s) dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

9.8 Exercer permanente fiscalização na execução do(s) serviço(s), registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

9.9 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do CNJ relacionados à execução do(s) serviço(s), mas com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ;

9.10 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

9.11 Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

9.12 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.13 Aplicar à Contratada as sanções previstas na lei e no Contrato

10 Obrigações da Contratada



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.1 Manter os valores salariais e a quantidade de profissionais propostos durante a licitação que vinculam a CONTRATADA, ou seja, serão os valores mínimos a serem pagos durante a execução do contrato aos profissionais alocados para execução dos serviços desta licitação.

10.2 Comunicar ao Gestor ou Responsável Técnico do CNJ, formal e imediatamente, todas as ocorrências anormais e/ou que possam comprometer a execução do objeto;

10.3 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

10.4 Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante a execução do contrato;

10.5 Declarar, no ato da assinatura do contrato, ciência do Código de Conduta para fornecedores de bens e serviços do Conselho Nacional de Justiça, por meio do Termo de Responsabilidade e compromisso com o Código de Conduta dos Fornecedores, instituído pela Portaria nº 18, de 31 de janeiro de 2020", conforme Modelo IV deste Termo de Referência;

10.6 Cumprir todas as obrigações constantes do Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

10.7 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

10.8 Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega do objeto, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

10.9 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

10.10 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.11 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.12 Observar a Resolução CNJ n. 400/2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no Poder Judiciário

10.13 Cuidar para que o preposto e o seu substituto mantenham permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto.

10.14 Encaminhar ao CNJ mensalmente, junto ao Relatório Geral de Faturamento, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao CNJ, indicando o CPF e a equipe de atuação;

10.15 Indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos;

10.16 Alimentar e manter atualizada a Base de Conhecimentos Técnicos, dentro do escopo da sua área de atuação, com as rotinas, scripts e soluções detalhadas adotadas para os chamados.

10.16.1 A Base de Conhecimentos deverá conter a documentação minuciosa das atividades de forma a permitir que, na transição contratual, os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

10.16.2 O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá inexecução total do contrato.

10.17 Solicitar ao CNJ a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CNJ, quando da transferência, remanejamento, promoção, admissão ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

10.18 Pagar salários iguais ou maiores do que os propostos durante a Licitação aos profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.19 Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de experiência profissional, formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.

10.19.1 O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado junto à CONTRATANTE até 48 (quarenta e oito) horas antes do início das atividades do profissional no contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

10.20 Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados.

10.21 Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias:

10.21.1 A substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk;

10.21.2 A alocação de novos profissionais no contrato, a fim de criar os meios necessários à ação da fiscalização trabalhista e à conferência prévia dos requisitos de experiência e capacitação dos membros das equipes.

10.22 Manter seus profissionais nas dependências do CNJ adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.

10.23 Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.

10.24 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.

10.25 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.

10.26 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CNJ.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.27 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CNJ.

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

10.29 Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

10.30 Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do CNJ ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

10.31 Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ.

10.32 Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, sempre que necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer profissional que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

10.33 Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.

10.34 Devolver os crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.

10.35 Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.36 Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços.

10.37 Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

10.38 Dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.

10.39 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.40 Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

10.41 Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito.

10.42 Repassar aos profissionais indicados pelo CNJ os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI até 90 dias antes do encerramento do contrato.

10.43 Transferir ao CNJ, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

10.44 Manter-se, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.45 Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, na forma determinada em normativos específicos do CNJ.

10.46 Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

10.47 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

10.48 Capacitação de novos profissionais:

10.48.1 A capacitação dos novos atendentes é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados no contrato;

10.48.2 A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.

10.48.3 Os profissionais que serão alocados no contrato deverão ser treinados nos seguintes conteúdos:

10.48.3.1 O Poder Judiciário na ordem constitucional Brasileira;

10.48.3.2 Atribuições do Poder Judiciário;

10.48.3.3 Órgãos do Poder Judiciário (Art. 92 da Constituição Federal)

10.48.3.4 Estrutura organizacional do CNJ (seu organograma, suas áreas e atribuições);

10.48.3.5 Técnicas de atendimento;

10.48.3.6 Regras de comportamento e disciplina;

10.48.3.7 Sigilo profissional e normas operacionais e de segurança da informação no CNJ;

10.48.3.8 Ferramentas de registro de chamados;

10.48.3.9 Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

10.49 Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo

10.50 Assinatura do Termo de Responsabilidade com o código de conduta

10.51 Assinatura do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade das Informações do CNJ



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

11 Do acompanhamento e fiscalização do Contrato

11.1 O objeto deste Termo de Referência e do(s) contrato(s) dele decorrente(s) será acompanhado e terá a sua execução fiscalizada por meio de servidor(es) designado(s), de modo a garantir o fiel cumprimento do mesmo e da proposta

12 Das Sanções

12.1 Com fundamento nos arts. 155 e 156 da Lei n. 14.133/2021 e na **Instrução Normativa CNJ n. 94/2023**, a Contratada ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

12.1.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado será feita advertência por escrito à Contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

12.1.1.1 A Contratada será notificada formalmente pelo CNJ em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação;

12.1.1.2 Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o CNJ entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

12.1.2 multa, no valor de:

12.1.2.1 0,1% (um décimo por cento) do valor total do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2,5% (dois e meio por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

12.1.2.2 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato:

12.1.2.2.1 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 CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

12.1.2.2.2 Para cada profissional alocado sem as qualificações exigidas pelo CNJ no Edital da Licitação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

12.1.2.3 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de:

12.1.2.3.1 Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, por equipamento;

12.1.2.3.2 Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de Service Desk.

12.1.2.4 1% (um por cento), por dia, sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de:

12.1.2.4.1 Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;

12.1.2.5 1% (um por cento), por dia, sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de deixar de:

12.1.2.5.1 Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;

12.1.2.5.2 Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente;

12.1.2.5.3 Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos e supervisores previstos no edital/contrato;

12.1.2.5.4 Executar serviço determinado pela fiscalização;

12.1.2.5.5 Substituir, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer profissional que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

12.1.2.5.6 Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, conforme a quantidade mínima especificada no Termo de Referência

12.1.2.6 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do Contrato:

12.1.2.6.1 A cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;

12.1.2.6.2 No caso de reincidir, por dois meses consecutivos ou por 3 meses não consecutivos no intervalo de 6 meses, na prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, por indicador;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

12.1.2.7 30% (trinta por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;

12.1.3 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

12.1.4 impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta federal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

12.1.5 declaração de inidoneidade para 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.

12.1.6 as sanções previstas nas alíneas 12.1.1, 12.1.4 e 12.1.5 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

12.1.7 O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à contratada, ou cobrado judicialmente.

12.1.8 Excepcionalmente, desde que justificado pelo gestor do contrato no processo administrativo, o CNJ poderá, ad cautelam, efetuar a retenção do valor da multa presumida, em conformidade com o Termo de Referência e instaurar de imediato o procedimento administrativo para apuração de responsabilidade por descumprimento, que deverá ter tramitação prioritária.

12.1.9 O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à Contratada, ou cobrado judicialmente.

12.1.10 Quando houver provimento da defesa prévia, do recurso ou na hipótese de a Administração reconsiderar, de ofício, a decisão que aplicar a penalidade, os valores retidos cautelarmente serão devolvidos ao interessado.

12.1.11 Não sendo possível a retenção do valor presumido da multa, a empresa penalizada será oficiada para realização do pagamento via Guia de Recolhimento da União – GRU em 10 (dez) dias.

12.1.12 Entenda-se como “valor mensal do contrato” o valor apresentado na proposta da CONTRATADA, que resultou vencedora do certame, considerando o atingimento de todos os níveis de serviço.

13 Da Garantia do Contrato



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

13.1 A CONTRATADA prestará garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor anual do Contrato em até **1 (um) mês** após a sua assinatura por meio de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.

13.2 O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato.

13.3 A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 10 (dez) dias, contadas da data de recebimento da notificação do CONTRATANTE.

13.4 O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.5 O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar, entre outros, os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

13.6 Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá providenciar a devida renovação da garantia prestada, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato..

14 Da Publicidade

14.1 A nota de empenho dessa contratação será divulgada no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial do CONTRATANTE na Internet, em atenção 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.

15 Vistoria técnica

15.1 É facultado à licitante comparecer as instalações do CNJ. A vistoria tem caráter opcional e não será requisito para participação no futuro certame. Caso faça esta opção, será fornecida pelo CNJ, ao final da vistoria, DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme o anexo C;

15.2 A vistoria poderá ser realizada em dias úteis, das 13:00 às 19:00, até o dia anterior ao de realização do certame;

15.3 A vistoria deverá ser realizada por um representante da empresa devidamente identificado e trajado e deverá ser previamente agendada. O



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

agendamento poderá ser realizado junto a Comissão Permanente de Licitação, através do telefone: (61) 2326-5013 ou pelo e-mail: cpc@cnj.jus.br.

16 Das Disposições finais

16.1 Não será permitida a subcontratação de parte do objeto e nem a participação de cooperativa

16.2 Pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio nos termos do art. 15 da Lei 14.133/2021.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023

ANEXO I A DO EDITAL

ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

NOME DA EMPRESA LICITANTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX/E-MAIL:

Equipe	Nível Profissional	Unidade	Quantidade	Salário mensal (R\$)	Total Mensal (R\$)
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	homem/mês			
Supervisor da Equipe – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	Analista de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	Analista de suporte	homem/mês			
Supervisor da Equipe – Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento ao Cidadão	Técnico de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	Analista de suporte	homem/mês			
Equipe de Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	homem/mês			
Supervisor da Equipe – Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	Supervisão de suporte	homem/mês			
Equipe de Excelência no	Analista de	homem/mês			



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Atendimento ao Usuário	suporte				
Equipe de Apoio aos processos ITIL	Analista de suporte	homem/mês			
Supervisor da Equipe – Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	Supervisão de suporte	homem/mês			

Ao efetuar a presente PROPOSTA, esta empresa licitante DECLARA:

- Ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços e que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços ofertados são exequíveis;
- Que teremos pessoal disponível e equipamentos e/ou materiais disponíveis e em perfeitas condições para executar os serviços, objeto desta licitação, de acordo com as especificações discriminadas no Edital e seus anexos;
- Que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços;
- Que a proposta foi elaborada de maneira independente pela licitante e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato;
- Que avaliamos o objeto desta licitação e asseguramos ter pleno conhecimento das condições gerais e locais onde serão realizados os serviços, bem como da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas na minuta contratual e que acataremos integralmente todas as normas administrativas em vigor no CONTRATANTE; e
- Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta proposta e detém plenos poderes e informações para firmá-la.

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data _____

Assinatura _____

INSTRUÇÕES:

- A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
- Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
4. A proposta deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
5. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
6. A LICITANTE proponente é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.
7. Junto à PROPOSTA DE PREÇOS a LICITANTE deverá encaminhar DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023
ANEXO I - B DO EDITAL
ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS

[DATA] Relatório Gerencial dos Serviços de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ		
Nome do Gestor		
Nome do Preposto		
Mês de Referência		
1 Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido		
Item	Índice Obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
2 Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

3 Erros operacionais
4 Sugestões de melhorias para o próximo período
5 Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023
ANEXO I - C DO EDITAL
ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA
DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Ao Conselho Nacional de Justiça

A _____ (nome da empresa, CNPJ), localizada _____ (endereço completo), representada por _____, declara, para fins de participação em processo licitatório, que vistoriou o local dos serviços, tem conhecimento do objeto licitado no Pregão Eletrônico nº...../2021, inclusive quanto às características físicas, das quantidades e especificidades dos serviços objeto desta licitação e não fará qualquer reclamação posterior de desconhecimento de detalhes técnicos e operacionais não detectados na vistoria.

Brasília - DF, ____ de _____ de 2021.

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA EMPRESA

SERVIDOR RESPONSÁVEL



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO I - D DO EDITAL

ANEXO D DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Conselho Nacional de Justiça, sediado em SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), em Brasília – Distrito Federal, CNPJ n.º 07.421.906/0001-29 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- Salva-guarda 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:

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 tomada 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.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

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

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

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

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

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

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

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

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

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

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

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

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

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

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

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

_____, _____ de _____ de 20____

<ASSINATURA DO CONTRATANTE> - Nome/Matricula
<ASSINATURA DA CONTRATADA> - nome/identificação



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023
ANEXO I - E DO EDITAL
ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O
CÓDIGO DE CONDUTA

TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE
CONDUTA DOS FORNECEDORES E COMPRADORES

Eu, _____, inscrito(a) no CPF sob nº _____, neste ato representando o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ nº _____, declaro: Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

_____, _____ de _____



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO I - F DO EDITAL
ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS
INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA -CONTRATADAS**

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS
INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.

_____ inscrita no CNPJ no _____, nesse ato representada por _____, inscrita (o) no CPF no _____, doravante denominada CONTRATADA, apresenta o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES, obrigando-se a não divulgar, sem autorização do CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), segredos e informações produzidos, recebidos e custodiados pelo CNJ, bem como informações sobre quaisquer assuntos de que tomar conhecimento em razão da execução da contratação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que, com a aceitação do presente termo pelo CNJ, as atividades desenvolvidas envolvem contato com informações sigilosas. Essas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a quaisquer pessoas físicas ou jurídicas não autorizadas sem a expressa autorização do CNJ, comprometendo-se a CONTRATADA a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução de suas funções no Conselho, sob pena de responsabilidade civil e administrativa, sem prejuízo da responsabilidade penal de quem tenha descumprido as obrigações assumidas.

CLÁUSULA SEGUNDA – A CONTRATADA reconhece que, em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, esta deverá ser tratada sob sigilo, até que venha a ser autorizado, pelo CNJ, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma o silêncio do CNJ deverá ser interpretado como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATADA assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida por ocasião da sua atividade no CNJ.

CLÁUSULA QUARTA – A CONTRATADA obriga-se a informar ao CNJ imediatamente qualquer violação das regras de sigilo por parte dela, de qualquer de seus empregados e empregadas ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

CLÁUSULA QUINTA – O descumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo poderá implicar a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação, conforme Cláusula Primeira.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CLÁUSULA SEXTA – As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre A CONTRATADA e o CNJ.

CLÁUSULA SÉTIMA – Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Nesse caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

CLÁUSULA OITAVA – Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

CLÁUSULA NONA – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência do teor do presente termo aos empregados e empregadas alocadas na prestação dos serviços contratados, mediante assinatura DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em papel timbrado da CONTRATADA, conforme modelo anexo.

CLAUSÚLA DEZ – A celebração do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE e da DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA não prejudica nem dispensa a celebração de outros instrumentos de responsabilidade e compromisso previstos para contratações específicas.

CLÁUSULA ONZE – As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E por estarem assim justos e de acordo, firmam este Termo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

CONTRATADA

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023
ANEXO I - G DO EDITAL
ANEXO G DO TERMO DE REFERÊNCIA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL

Termo de Ciência Individual do Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação	
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Nº do Contrato	
Empresa Contratada	
CNPJ	
Objeto Resumido	
Vigência Contratual	
TERMS	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.	
OBSERVAÇÕES	
(registrar, caso haja)	
DE ACORDO	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito	
Brasília (DF), / / .	
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA	

PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023

ANEXO I - H DO EDITAL

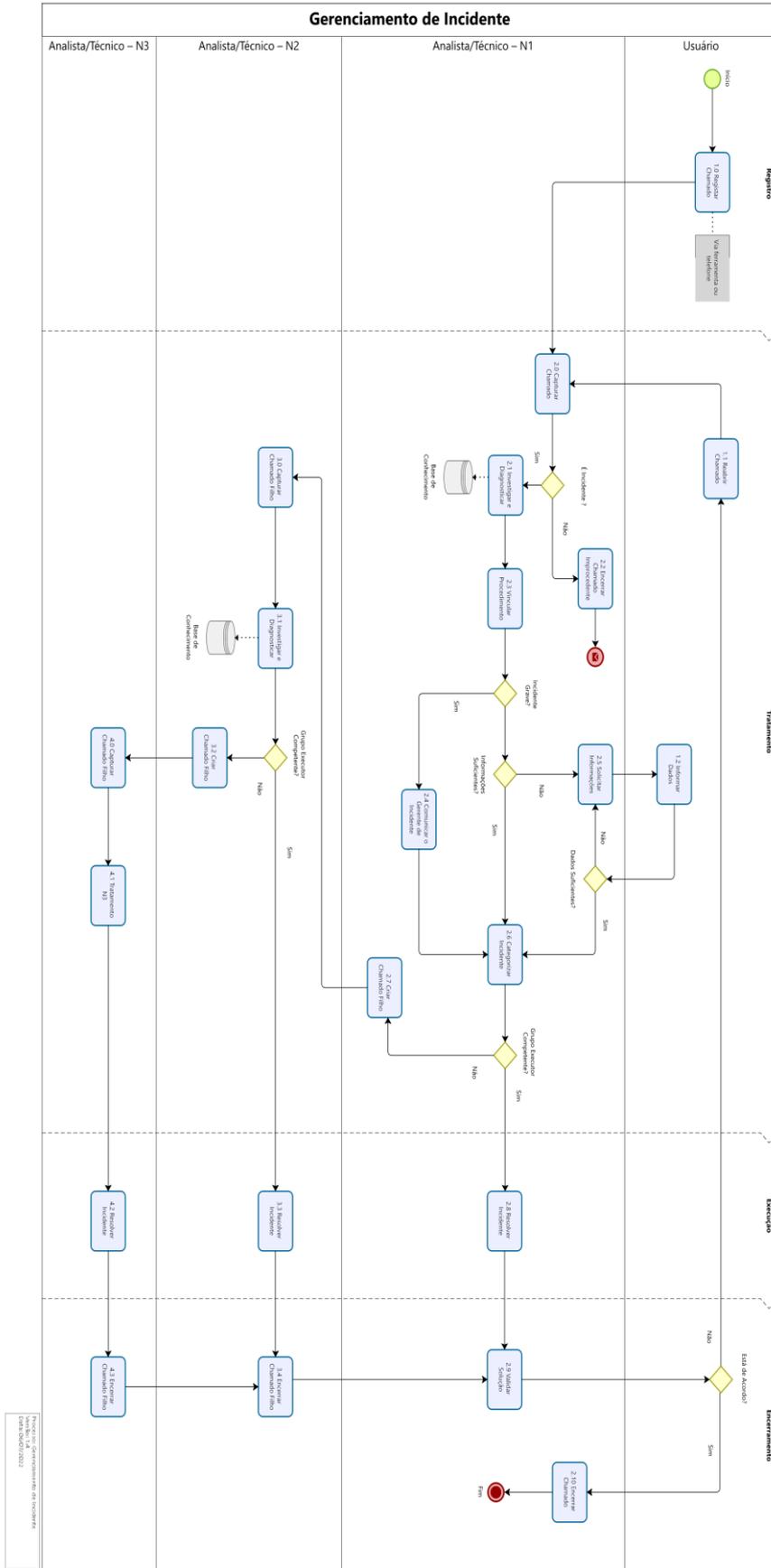
ANEXO H DO TERMO DE REFERÊNCIA

Fluxo de Atendimento de Incidentes



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023
ANEXO II DO EDITAL**

A) ESTIMATIVA DE PREÇOS

ITEM	EQUIPE	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).	Mês	20	R\$ 781.099,89	R\$ 15.621.997,80
VALOR TOTAL MAXIMO ADMITIDO*		<i>R\$ 15.621.997,80 (quinze milhões, seiscentos e vinte e um mil, novecentos e noventa e sete reais e oitenta centavos).</i>			

B) PROPOSTA DE PREÇOS (Conforme ANEXO I – A do Edital)



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

C) DETALHAMENTO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

- TABELA 1 - DA QUANTIDADE DE HORAS ÚTEIS/MÊS

	Dias da Semana					seg a sex
	Nº de Segundas a Quintas	Nº de Sextas	Nº de Sábados	Nº de Domingos	Feriados Nacionais e Forenses e Pontos Facultativos	44 horas semanais
mai/23	18	4	4	4	1	194
jun/23	16	5	4	4	1	184
jul/23	17	4	5	5	0	185
ago/23	19	3	4	4	1	195
set/23	15	5	5	4	1	175
out/23	17	4	3	5	2	185
nov/23	15	4	4	4	3	167
dez/23	15	4	5	5	2	167
jan/24	18	4	4	4	1	194
fev/24	15	4	4	4	2	167
mar/24	14	4	5	5	3	158
abr/24	18	4	4	3	1	194
mai/24	16	5	4	4	2	184
jun/24	16	4	5	5	0	176
jul/24	19	4	4	4	0	203
ago/24	17	5	5	3	1	193
set/24	17	4	3	5	1	185
out/24	18	4	3	4	2	194
nov/24	16	3	4	4	3	168
dez/24	17	4	4	4	2	177
Total de horas anuais						3645



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 2 – COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO (MÓDULO 1) E BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS (MÓDULO 2)**

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

EQUIPE	Salário base	GTI	Outros	Adicional de Periculosidade (30%)	Adicional noturno	Total	Auxílio Saúde - Participação patronal (*) [Os planos contratados por coparticipação deverão ser assumidos integralmente pelo empregador, no plano básico.]
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 2.826,14	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 2.826,14	R\$ 180,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 5.104,44	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 5.104,44	R\$ 150,00
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	R\$ 3.603,96	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 3.603,96	R\$ 180,00
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	R\$ 5.301,66	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 5.301,66	R\$ 150,00
Equipe de Atendimento ao Cidadão	R\$ 2.826,14	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 2.826,14	R\$ 180,00
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Equipe de Gerenciamento de Acessos	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	R\$ 5.105,44	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 5.105,44	R\$ 150,00
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Equipe de Apoio aos Processos ITIL	R\$ 4.654,02	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.654,02	R\$ 150,00
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	R\$ 5.105,44	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 5.105,44	R\$ 150,00

(*) Valor integral estimado do Plano de Saúde	R\$ 300,00
Faixas salariais - auxílio saúde - CCT 2022/2023 (Cláusula décima sexta)	R\$ 2.456,39
	R\$ 4.095,17
	70%
% da participação patronal - CCT 2022/2023 (Cláusula décima sexta)	60%
	50%



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

EQUIPE	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO	
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 11,00	21	R\$ 169,56	R\$ 61,44	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	R\$ 11,00	21	R\$ 306,26	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	R\$ 11,00	21	R\$ 216,23	R\$ 14,77	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	R\$ 11,00	21	R\$ 318,09	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Atendimento ao Cidadão	R\$ 11,00	21	R\$ 169,56	R\$ 61,44	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Gerenciamento de Acessos	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	R\$ 11,00	21	R\$ 306,32	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Equipe de Apoio aos Processos ITIL	R\$ 11,00	21	R\$ 279,24	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	R\$ 11,00	21	R\$ 306,32	R\$ -	R\$ 29,59	R\$ 621,39

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

EQUIPE						Total
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno						R\$ 682,83
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno						R\$ 621,39
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos						R\$ 636,16
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência						R\$ 621,39
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário						R\$ 621,39
Equipe de Atendimento ao Cidadão						R\$ 682,83
Equipe de Atendimento Ramo Justiça						R\$ 621,39
Equipe de Gerenciamento de Acessos						R\$ 621,39
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos						R\$ 621,39
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos						R\$ 621,39
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário						R\$ 621,39
Equipe de Apoio aos Processos ITIL						R\$ 621,39
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL						R\$ 621,39



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• TABELA 3 – ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS (MÓDULO 3)

Item	Título	RAT AJUSTADO 0,5% A 6%	
		Empresa	
MÓDULO 3 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS			
SUBMÓDULO 3.1 Encargos Previdenciários e FGTS			
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	20,0000	20,0000
B	SESI / SESC	1,5000	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000	1,0000
D	INCRA	0,2000	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000	2,5000
F	F G T S	8,0000	8,0000
G	R A T (1%, 2% ou 3%) * F A P (0,5 a 2,0)	0,5000	6,0000
H	SEBRAE	0,6000	0,6000
SUBMÓDULO 3.1 - Total		34,3000	39,8000
SUBMÓDULO 3.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,3333	8,3333
B	Adicional de Férias	2,7777	2,7777
C	Incidência SM 3.1	3,8110	4,4221
SUBMÓDULO 3.2 - Total		14,9220	15,5331
SUBMÓDULO 3.3 - Afastamento Maternidade			
A	Afastamento Maternidade	0,0280	0,0280
B	Incidência SM 3.1	0,0096	0,0111
SUBMÓDULO 3.3 - Total		0,0376	0,0391
SUBMÓDULO 3.4 - Provisão para Rescisão			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,1600	0,1600
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0128	0,0128
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,1055	0,1055
E	Incidência SM 3.1 s/D (APT)	0,0361	0,0419
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0042	0,0042
SUBMÓDULO 3.4 - Total		0,3186	0,3244
SUBMÓDULO 3.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,3333	8,3333
B	Ausência por Doença	0,4583	0,4583
C	Licença Paternidade	0,0359	0,0359
D	Ausências Legais	0,0277	0,0277
E	Acidente de Trabalho	0,0008	0,0008
F	Indenização Adicional	0,0833	0,0833
G	Incidência SM 3.1	3,0662	3,5578
SUBMÓDULO 3.5 - Total		12,0054	12,4971
3.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social			
A	Remuneração	3,6000	3,6000
B	Férias + Adicional de Férias	0,3999	0,3999
C	13º Salário	0,2999	0,2999
SUBMÓDULO 3.6 - Total		4,2998	4,2998
Total		65,8834	72,4935



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 4 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO (MÓDULO 4)**

MÓDULO 4 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

REGIME		LUCRO REAL	
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	1,65%	De acordo com o Sistema Público de Escrituração Digital - SPED.	1,650%
COFINS	7,60%	De acordo com o Sistema Público de Escrituração Digital - SPED.	7,600%
ISS	5,00%	100%	5,000%
SOMA TRIB			14,250%
BDI	34,690%		

REGIME		LUCRO PRESUMIDO	
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,65%	100%	0,650%
COFINS	3,00%	100%	3,000%
ISS	5,00%	100%	5,000%
SOMA TRIB			8,650%
BDI	26,430%		

REGIME		SIMPLES NACIONAL	
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,69%	100%	0,690%
COFINS	3,17%	100%	3,170%
ISS	5,00%	100%	5,000%
SOMA TRIB			8,860%
BDI	26,728%		



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 5 - PLANILHA RESUMO – EMPRESAS OPTANTES PELO REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO CUMULATIVA (LUCRO REAL) DE PIS E DE COFINS**

PLANILHA RESUMO (LUCRO REAL)													
EQUIPE	QHS	QP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	VUM	VUT	VHS(*)	VTM	VG	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT) (**)	
					72,4935	34,69%							
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	44	8	R\$ 2.826,14	682,83	2.048,76	1.927,97	7.485,70	149.714,00	41,0738	59.885,60	1.197.712,00	R\$ 1.440,00	
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	44	1	R\$ 5.104,44	621,39	3.700,38	3.269,95	12.696,16	253.923,20	69,6634	12.696,16	253.923,20	R\$ 150,00	
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	44	6	R\$ 3.603,96	636,16	2.612,63	2.377,21	9.229,96	184.599,20	50,6445	55.379,76	1.107.595,20	R\$ 1.080,00	
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	44	7	R\$ 4.654,02	621,39	3.373,86	3.000,43	11.649,70	232.994,00	63,9215	81.547,90	1.630.958,00	R\$ 1.050,00	
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	44	2	R\$ 5.301,66	621,39	3.843,35	3.387,96	13.154,36	263.087,20	72,1776	26.308,72	526.174,40	R\$ 300,00	
Equipe de Atendimento ao Cidadão	44	10	R\$ 2.826,14	621,39	2.048,76	1.906,66	7.402,95	148.059,00	40,6198	74.029,50	1.480.590,00	R\$ 1.800,00	
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	44	10	R\$ 4.654,02	621,39	3.373,86	3.000,43	11.649,70	232.994,00	63,9215	116.497,00	2.329.940,00	R\$ 1.500,00	
Equipe de Gerenciamento de Acessos	44	6	R\$ 4.654,02	621,39	3.373,86	3.000,43	11.649,70	232.994,00	63,9215	69.898,20	1.397.964,00	R\$ 900,00	
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	44	4	R\$ 4.654,02	621,39	3.373,86	3.000,43	11.649,70	232.994,00	63,9215	46.598,80	931.976,00	R\$ 600,00	
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	44	3	R\$ 5.105,44	621,39	3.701,11	3.270,55	12.698,49	253.969,80	69,6762	38.095,47	761.909,40	R\$ 450,00	
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	44	10	R\$ 4.654,02	621,39	3.373,86	3.000,43	11.649,70	232.994,00	63,9215	116.497,00	2.329.940,00	R\$ 1.500,00	
Equipe de Apoio aos Processos ITIL	44	4	R\$ 4.654,02	621,39	3.373,86	3.000,43	11.649,70	232.994,00	63,9215	46.598,80	931.976,00	R\$ 600,00	
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	44	2	R\$ 5.105,44	621,39	3.701,11	3.270,55	12.698,49	253.969,80	69,6762	25.396,98	507.939,60	R\$ 300,00	
VALOR TOTAL	73									769.429,89	15.388.597,80		
												(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	233.400,00
												VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO	15.621.997,80



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QP	Quantidade de profissionais
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUT	Valor total por 20 meses
VHS	Valor da hora de serviço
VTM	Valor Total Mensal
VG	Valor global 20 meses

(*) Valor da Hora de Serviço resultante da divisão do valor unitário global (VUG) dos postos de trabalho pelo total de horas úteis - global, considerando o período de maio de 2023 a dezembro de 2024.

(**) O valor estimado dos benefícios indiretos conforme CCT 2022/2023 Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Distrito Federal, por 20 meses de contrato.

Observação: Esta planilha retrata a composição da estimativa de preços elaborada pelo CNJ, não vinculando os licitantes com relação ao seu conteúdo.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• **TABELA 6 - EMPRESAS OPTANTES PELO REGIME DE INCIDÊNCIA CUMULATIVA (LUCRO PRESUMIDO) DE PIS E DE COFINS**

PLANILHA RESUMO (LUCRO PRESUMIDO)												
EQUIPE	QHS	QP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	VUM	VUT	VHS(*)	VTM	VG	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT) (**)
					72,4935	26,43%						
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	44	8	2826,14	682,83	2.048,76	1.468,90	7.026,63	140.532,60	38.5549	56.213,04	1.124.260,80	R\$ 1.440,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	44	1	5104,44	621,39	3.700,38	2.491,34	11.917,55	238.351,00	65,3912	11.917,55	238.351,00	R\$ 150,00
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	44	6	3603,96	636,16	2.612,63	1.811,18	8.663,93	173.278,60	47,5387	51.983,58	1.039.671,60	R\$ 1.080,00
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	44	7	4654,02	621,39	3.373,86	2.286,00	10.935,27	218.705,40	60,0015	76.546,89	1.530.937,80	R\$ 1.050,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	44	2	5301,66	621,39	3.843,35	2.581,25	12.347,65	246.953,00	67,7512	24.695,30	493.906,00	R\$ 300,00
Equipe de Atendimento ao Cidadão	44	10	2826,14	621,39	2.048,76	1.452,66	6.948,95	138.979,00	38,1287	69.489,50	1.389.790,00	R\$ 1.800,00
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	44	10	4654,02	621,39	3.373,86	2.286,00	10.935,27	218.705,40	60,0015	109.352,70	2.187.054,00	R\$ 1.500,00
Equipe de Gerenciamento de Acessos	44	6	4654,02	621,39	3.373,86	2.286,00	10.935,27	218.705,40	60,0015	65.611,62	1.312.232,40	R\$ 900,00
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	44	4	4654,02	621,39	3.373,86	2.286,00	10.935,27	218.705,40	60,0015	43.741,08	874.821,60	R\$ 600,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	44	3	5105,44	621,39	3.701,11	2.491,80	11.919,74	238.394,80	65,4032	35.759,22	715.184,40	R\$ 450,00
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	44	10	4654,02	621,39	3.373,86	2.286,00	10.935,27	218.705,40	60,0015	109.352,70	2.187.054,00	R\$ 1.500,00
Equipe de Apoio aos Processos ITIL	44	4	4654,02	621,39	3.373,86	2.286,00	10.935,27	218.705,40	60,0015	43.741,08	874.821,60	R\$ 600,00
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	44	2	5105,44	621,39	3.701,11	2.491,80	11.919,74	238.394,80	65,4032	23.839,48	476.789,60	R\$ 300,00
VALOR TOTAL		73								722.243,74	14.444.874,80	
											(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	233.400,00
											VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO	14.678.274,80



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QP	Quantidade de profissionais
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUT	Valor total por 20 meses
VHS	Valor da hora de serviço
VTM	Valor Total Mensal
VG	Valor global 20 meses

(*) Valor da Hora de Serviço resultante da divisão do valor unitário global (VUG) dos postos de trabalho pelo total de horas úteis - global, considerando o período de maio de 2023 a dezembro de 2024.

(**) O valor estimado dos benefícios indiretos conforme CCT 2022/2023 Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Distrito Federal, por 20 meses de contrato.

Observação: Esta planilha retrata a composição da estimativa de preços elaborada pelo CNJ, não vinculando as licitantes com relação ao seu conteúdo.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

• TABELA 7 – SIMPLES NACIONAL

PLANILHA RESUMO (LUCRO SIMPLES)

EQUIPE	QHS	QP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	VUM	VUT	VHS(*)	VTM	VG	Auxílio Saúde - participação patronal (CCT) (**)
					72,4935	26,73%						
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	44	8	2826,14	682,83	2.048,76	1.485,47	7.043,20	140.864,00	38,6458	56.345,60	1.126.912,00	R\$ 1.440,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	44	1	5104,44	621,39	3.700,38	2.519,44	11.945,65	238.913,00	65,5454	11.945,65	238.913,00	R\$ 150,00
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	44	6	3603,96	636,16	2.612,63	1.831,60	8.684,35	173.687,00	47,6508	52.106,10	1.042.122,00	R\$ 1.080,00
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	44	7	4654,02	621,39	3.373,86	2.311,78	10.961,05	219.221,00	60,1429	76.727,35	1.534.547,00	R\$ 1.050,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	44	2	5301,66	621,39	3.843,35	2.610,37	12.376,77	247.535,40	67,9109	24.753,54	495.070,80	R\$ 300,00
Equipe de Atendimento ao Cidadão	44	10	2826,14	621,39	2.048,76	1.469,05	6.965,34	139.306,80	38,2186	69.653,40	1.393.068,00	R\$ 1.800,00
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	44	10	4654,02	621,39	3.373,86	2.311,78	10.961,05	219.221,00	60,1429	109.610,50	2.192.210,00	R\$ 1.500,00
Equipe de Gerenciamento de Acessos	44	6	4654,02	621,39	3.373,86	2.311,78	10.961,05	219.221,00	60,1429	65.766,30	1.315.326,00	R\$ 900,00
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	44	4	4654,02	621,39	3.373,86	2.311,78	10.961,05	219.221,00	60,1429	43.844,20	876.884,00	R\$ 600,00
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	44	3	5105,44	621,39	3.701,11	2.519,90	11.947,84	238.956,80	65,5574	35.843,52	716.870,40	R\$ 450,00
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	44	10	4654,02	621,39	3.373,86	2.311,78	10.961,05	219.221,00	60,1429	109.610,50	2.192.210,00	R\$ 1.500,00
Equipe de Apoio aos Processos ITIL	44	4	4654,02	621,39	3.373,86	2.311,78	10.961,05	219.221,00	60,1429	43.844,20	876.884,00	R\$ 600,00
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	44	2	5105,44	621,39	3.701,11	2.519,90	11.947,84	238.956,80	65,5574	23.895,68	477.913,60	R\$ 300,00
VALOR TOTAL		73								723.946,54	14.478.930,80	
											(**) Valor estimado por 20 meses de contrato para ressarcimento do benefício auxílio saúde.	233.400,00
											VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO	14.712.330,80



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QP	Quantidade de profissionais
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUT	Valor total por 20 meses
VHS	Valor da hora de serviço
VTM	Valor Total Mensal
VG	Valor global 20 meses

(*) Valor da Hora de Serviço resultante da divisão do valor unitário global (VUG) dos postos de trabalho pelo total de horas úteis - global, considerando o período de maio de 2023 a dezembro de 2024.

(**) O valor estimado dos benefícios indiretos conforme CCT 2022/2023 Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Distrito Federal, por 20 meses de contrato.

- TABELA 8 – ENCARGOS SOCIAIS A SEREM DEPOSITADOS NA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA**

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS				
Regime de Tributação	Incidência cumulativa ou não cumulativa de PIS e COFINS		Simplex Nacional	
RAT ajustado (RAT*FAP) ¹	0,5%	6%	0,5%	6%
Submódulo 3.1 (a)	34,30%	39,80%	28,50%	34%
Encargo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
13º Salário	8,3333%			
Férias	8,3333%			
Abono de Férias	2,7777%			
Subtotal (b)	19,4443%			
Incidência Submódulo 3.1 (a)*(b) = (c)	6,6694%	7,7388%	5,5416%	6,6111%
Multa FGTS (d)	4,2998%			
Encargos Retidos (b) + (c)+(d) = (e) ²	30,4135%	31,4829%	29,2857%	30,3552%

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 10/2023
ANEXO III DO EDITAL – MINUTA DO CONTRATO**

CONTRATO

ADMINISTRATIVO



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 10/2023 - Processo Administrativo/CNJ n. 07219/2022).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Ed. Premium, CEP: 70.070-600, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor Geral, Johanness Eck, RG n. 6.997.231-x SSP/SP e CPF n. 006.583.638-32, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 89, de 13 de setembro de 2018, e o art. 3º, inciso XI, alínea “a”, da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa _____, com sede _____, CEP _____, telefone (____) _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu _____, _____, RG n. _____ e CPF n. _____, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 10/2023, publicado no Diário Oficial da União do dia ____ de _____ de **202X**, e a respectiva homologação, conforme Despacho _____ do Processo n. 07219/2022, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes na Lei n. 14.133/2021 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente contrato a contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, observados o Edital da licitação, o Termo de Referência, a proposta da **CONTRATADA**, e eventuais anexos dos documentos supracitados, os quais, independentemente de transcrição, são parte integrante deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA SEGUNDA – O contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, a contar da sua assinatura, prorrogável nos termos da Lei, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo único - A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

DO REGIME DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

CLÁUSULA TERCEIRA – O regime de execução contratual, o modelo de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, parte integrante deste Contrato.

DA SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA QUARTA - Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA QUINTA – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o contrato e seus anexos;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- c) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**;
- e) Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- f) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;
- g) Aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- h) Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- interesse para a boa execução dos ajustes;
- i) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
 - j) O **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
 - k) Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
 - l) Permitir, durante a vigência do contrato, o livre acesso dos empregados da **CONTRATADA** aos locais designados para a prestação dos serviços, desde que devidamente identificados, conforme os termos deste instrumento e com as normas vigentes no âmbito do CNJ;
 - m) Indicar formalmente os fiscais e gestores do contrato para o acompanhamento da execução contratual;
 - n) Não realizar 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 **CONTRATANTE**;
 - o) Fornecer combustíveis e lubrificantes necessários, bem como a manutenção dos veículos;
 - p) Cientificar a **CONTRATADA** sobre as normas internas vigentes relativas à segurança (controle de acesso de pessoas e veículos) e a transporte.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA SEXTA – Constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.
- b) aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos;
- c) possuir pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao **CONTRATANTE** ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- d) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- e) assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem no todo ou em parte a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- f) apresentar ao CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- g) indicar preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto;
- h) reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no termo de referência;
- i) gerir os aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Gerir e supervisionar as atividades e as equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**;
- j) alterar funcionários quando solicitado pela **CONTRATANTE**, quando a **CONTRATANTE** demonstrar que a troca beneficiará o desenvolvimento do serviço;
- k) fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e supervisores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao **CONTRATANTE**;
- l) indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos
- m) apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto no Termo de Referência;
- n) capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo **CONTRATANTE** em seu ambiente computacional;
- o) comunicar a **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk;
- p) manter seus profissionais nas dependências do **CONTRATANTE** adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.
- q) alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas constante no Anexo B do Termo de Referência, segundo os perfis indicados;
- r) alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- s) comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto do termo de referência;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- t) instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- u) responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do **CONTRATANTE**.
- v) garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o **CONTRATANTE**, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- w) assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- x) disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o **CONTRATANTE**, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do **CONTRATANTE**, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o **CONTRATANTE**;
- y) atender às solicitações do **CONTRATANTE** quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;
- z) substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE**;
- aa) promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao **CONTRATANTE**, aos quais a **CONTRATADA** veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da **CONTRATADA**;
- bb) informar o **CONTRATANTE**, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;
- cc) responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços;
- dd) responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- ee) dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que alocue aos serviços, de acordo com sua



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato;

ff) seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

gg) acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

hh) responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

ii) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;

jj) detalhar e repassar para o **CONTRATANTE**, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

kk) apresentar ao Fiscal Técnico do **CONTRATANTE** no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;

ll) sujeitar-se à fiscalização do **CONTRATANTE**, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;

mm) levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

nn) apoiar e auxiliar a equipe técnica do **CONTRATANTE** no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

- Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo **CONTRATANTE**, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

- Definição de normas de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

- Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

oo) responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo **CONTRATANTE**, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados;

pp) firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo C do Contrato);

qq) guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE**, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;

rr) assinar em termo próprio atestando, cada profissional envolvido, ciência da existência de tal compromisso (ANEXO D do Termo de Referência);

ss) assinar termo, cada profissional, declarando estar ciente de que a estrutura computacional do **CONTRATANTE** não poderá ser utilizada para fins particulares;

tt) observar a Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas;

uu) assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do **CONTRATANTE** sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do **CONTRATANTE**;

vv) instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

ww) relatar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

xx) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

yy) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

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

aaa) apoiar e submeter à aprovação do **CONTRATANTE** e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- bbb) subsidiar o **CONTRATANTE** na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- ccc) auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- ddd) implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do **CONTRATANTE**;
- eee) executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos;
- fff) participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação;
- ggg) reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do **CONTRATANTE**;
- hhh) receber inspeções e diligências do **CONTRATANTE**;
- iii) acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo **CONTRATANTE**, para execução dos serviços objeto do Termo de Referência;
- jjj) submeter à prévia aprovação do **CONTRATANTE** toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- kkk) cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- lll) solicitar autorização prévia do **CONTRATANTE** antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;
- mmm) admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços da contratação;
- nnn) assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;
- ooo) prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo **CONTRATANTE** durante todo o período de vigência do contrato;
- ppp) não utilizar os recursos disponibilizados pelo **CONTRATANTE**, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- qqq) fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o **CONTRATANTE** julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

rrr) acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

sss) realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do **CONTRATANTE**;

ttt) observar os procedimentos do **CONTRATANTE**, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades;

uuu) responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

vvv) implantar adequadamente o planejamento, a execução e a 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 todas as dependências do **CONTRATANTE**.

www) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

xxx) refazer todos os serviços que, a juízo do representante do **CONTRATANTE**, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

yyy) apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;

zzz) assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do **CONTRATANTE**, conforme Portaria n. 18/2020, constante do modelo - Anexo B do Contrato;

bbbb) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, frameworks, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

cccc) Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021).

Parágrafo primeiro - O preposto indicado pela **CONTRATADA** deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

Parágrafo segundo - O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro - O preposto e supervisores poderão ser contatados pelo **CONTRATANTE** a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.

Parágrafo quarto - A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da **CONTRATADA** escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

Parágrafo quinto - O prestador de serviço deverá declarar, no ato da assinatura do contrato com a **CONTRATADA**, ciência do Código de Conduta dos servidores do **CONTRATANTE**, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018.

Parágrafo sexto - Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a **CONTRATADA** deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

DO VALOR

CLÁUSULA SÉTIMA – O valor total do presente contrato é de R\$ _____ (_____), conforme discriminado no Anexo A deste contrato.

Parágrafo único – 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.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA OITAVA – Os serviços deste contrato serão recebidos mensalmente conforme prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA NONA – Os pagamentos serão realizados **mensalmente** por meio de ordem bancária após o recebimento definitivo, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022, cumpridos os seguintes requisitos:

a) Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), 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, comprovando regularidade com o FGTS; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho; e

b) Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**;

c) apresentação dos seguintes documentos, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto nas dependências do **CONTRATANTE**, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência:

c.1) relação nominal dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**;

c.2) comprovante de depósito bancário e cópia da folha de pagamento, referente ao mês da execução dos serviços, identificando o nome e a matrícula do profissional; comprovante de fornecimento dos auxílios devidos (alimentação, transporte etc.), com a respectiva data da disponibilização, quantidade, valor, mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento;

c.3) guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior à execução dos serviços, juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;

c.4) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**, bem como



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

especificação dos descontos realizados no salário, no vale-transporte e auxílio-alimentação;

c.5) quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas aos profissionais alocados na execução do contrato, indicando se houve ou não a ocupação do profissional alocado no **CONTRATANTE**, referente ao mês da prestação dos serviços;

c.6) documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;

c.7) documentação completa acerca da admissão de novos profissionais, incluindo cópia da carteira de trabalho;

d) apresentação de outros documentos e condições exigidos no Termo de Referência.

Parágrafo primeiro – O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.

Parágrafo segundo - Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

Parágrafo terceiro – os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa **CONTRATADA** prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

Parágrafo quarto - O **CONTRATANTE** terá até 10 (dez) dias, corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.

Parágrafo quinto - Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a **CONTRATADA** poderá emitir a fatura.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo sexto - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

Parágrafo oitavo - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

Parágrafo nono - Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a **CONTRATADA**:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

CLÁUSULA DEZ - Antes de cada pagamento à **CONTRATADA**, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

Parágrafo primeiro - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

Parágrafo segundo - O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **CONTRATANTE**.

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



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo quarto - Persistindo a irregularidade, o **CONTRATANTE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

Parágrafo quinto - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Parágrafo sexto - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do **CONTRATANTE**, não será rescindido o contrato em execução com a **CONTRATADA** inadimplente no SICAF.

Parágrafo sétimo - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

Parágrafo oitavo - A não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

CLÁUSULA ONZE - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

CLÁUSULA DOZE- Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAP/SEBR AE etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

Parágrafo primeiro – O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

Parágrafo segundo – A **CONTRATADA** deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**, sob pena de multa e rescisão do contrato.

Parágrafo terceiro – Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela Contratada e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

Parágrafo quarto – Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada.

Parágrafo quinto – Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

Parágrafo sexto – A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do **CONTRATANTE** e em decisões proferidas pelo Plenário do **CONTRATANTE**. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

Parágrafo sétimo – Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o montante deverá ser entregue à **CONTRATADA** após a data de encerramento da vigência do contrato administrativo, e homologação das rescisões pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme entendimento atual do Plenário do CNJ (Ato Normativo no 0011038-09.2018.2.00.0000) e Resolução CNJ nº 169/2013, art.14, §4º, alterado pela Resolução CNJ nº 301/2019.

Parágrafo oitavo - O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas neste contrato.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

CLÁUSULA TREZE – Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

Parágrafo primeiro - Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela **CONTRATADA**. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

Parágrafo segundo - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será semanal e mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos indicadores de cada uma das equipes, apresentando-o ao **CONTRATANTE** semanalmente com os dados parciais da semana anterior e mensalmente com os dados consolidados do mês anterior até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações:

- I) Os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados;
- II) Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;
- III) Plano de ação da **CONTRATADA** para atingir o nível de serviço contratado dos indicadores que ficaram abaixo da meta;
- IV) Demais informações relevantes para a gestão contratual, a critério do fiscal do contrato.

Parágrafo terceiro - O relatório gerencial mensal dos serviços executados será apreciado pelo **CONTRATANTE** na reunião de acompanhamento periódica mensal e sua eventual homologação ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias corridos após essa

Parágrafo quarto - Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo quinto - Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes no valor mensal do contrato.

Parágrafo sexto - Além dos indicadores de nível de serviço (INS), serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço (TRS), sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Parágrafo sétimo - A cada 1 (um) ponto será glosado 0,1% (um décimo por cento) do montante mensal a ser pago à **CONTRATADA** pelos serviços prestados.

Parágrafo oitavo - As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à **CONTRATADA**.

DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

CLÁUSULA QUATORZE – Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da proposta, cabendo à **CONTRATADA** apresentar a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de custo, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro - Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data da apresentação da proposta como referencial para os custos decorrentes do mercado e para os custos da mão de obra a convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente ao qual a proposta esteja vinculada.

Parágrafo segundo – Caberá à **CONTRATADA** a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro – Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

Parágrafo quarto - Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo da proposta que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada, e observado o seguinte:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

I - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam a salários deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos salários pagos, mês a mês, pela contratada, aos respectivos trabalhadores;

II - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam aos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários, também exclusivamente referidos à execução deste Contrato, deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos respectivos valores, pagos, nos termos da legislação, mês a mês, pela **CONTRATADA**, aos trabalhadores e/ou a órgãos/entidades/fundos integrantes/vinculados à Administração Pública;

III - para a produção das médias aritméticas simples mencionadas nos incisos anteriores, serão desprezadas, item de custo a item de custo, as frações excedentes aos somatórios mensais dos salários e dos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários; e

IV - para a primeira repactuação, as bases de cálculo dos demais itens de custo serão os valores constantes da proposta apresentada à licitação. Para as demais repactuações e para os itens de custo referidos neste inciso, as bases de cálculo serão aquelas resultantes de repactuações anteriores.

Parágrafo quinto - Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN n.5/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.

Parágrafo sexto - A proposta de repactuação dependerá de iniciativa da **CONTRATADA** e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

Parágrafo sétimo - Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

Parágrafo oitavo - A inércia da **CONTRATADA** em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

Parágrafo nono - Para adequada interpretação desta Cláusula, registra-se que:



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

I) Os perfis profissionais, quantitativos e valores integrantes da estimativa de preços e do respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico, foram produzidos por equipe integrante do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ, sob observância das normas técnicas aplicáveis e para atendimento adequado a uma necessidade pública que foi previamente identificada e adequadamente mensurada.

II) A estimativa de preços e o respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico do qual decorre esta contratação, serão observados, em cotejo a ser estabelecido com a proposta veiculada pela Contratada, exclusivamente para fins de exame da vantajosidade eventualmente associada a este contrato, quando da ocorrência de prorrogações e/ou de repactuações.

III) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios, definidos pela Contratada, na proposta apresentada à licitação, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, ao longo do intervalo de tempo posterior à assinatura do contrato e anterior à primeira repactuação. Referidas variações não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

IV) Os conhecimentos acerca da execução contratual que sejam absorvidos pelo CNJ e/ou adquiridos pelo CNJ a partir de outras fontes deverão ser observados quando das prorrogações e quando da análise de pedidos de repactuação veiculados pela Contratada.

V) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios que sejam considerados adequados à perfeita execução deste contrato após aplicação, durante os processos de repactuação e/ou de prorrogação, dos conhecimentos absorvidos pelo CNJ, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, entre repactuações e/ou entre prorrogações. Referidas variações serão consideradas parte integrante da proposta, não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

Parágrafo dez - Para os serviços que não guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2 do Anexo I – Termo de Referência, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = V \times I$$

onde:

“R” = valor do reajuste procurado;

“V” = valor inicial do contrato;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

“1” = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 (doze) meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta

Parágrafo onze - A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário do orçamento ao qual a proposta se referir, arcando, portanto, por sua própria inércia.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA QUINZE – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DEZESSEIS – As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho: 02.032.0033.21BH.0001 - "Controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes e Gestão de Políticas Judiciárias", Natureza da Despesa: 3.3.90.40.10, tendo sido emitida a Nota de Empenho n. _____, datada de ____ de ____ de ____.

DA GARANTIA CONTRATUAL

CLÁUSULA DEZESSETE - A **CONTRATADA** deverá apresentar garantia do Contrato de até 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato em uma das seguintes modalidades de garantia:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b) seguro-garantia;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

Parágrafo primeiro - O prazo para apresentação da garantia pela Contratada nas modalidades caução ou fiança bancária será de **até 1 (um) mês** após a assinatura do contrato, em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária.

Parágrafo segundo - O prazo para apresentação na modalidade seguro-garantia será de um mês contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

Parágrafo terceiro - Após a homologação da licitação, o licitante terá 30 (trinta) dias corridos, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, a critério da Administração, para encaminhar a comprovação do seguro-garantia.

Parágrafo quarto - A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo liberada ante a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

Parágrafo quinto - Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, e utilizado o saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e do FGTS diretamente pelo CNJ, conforme estabelecido no item 3.1, “j”, do Anexo VII-F da Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017, e alterações posteriores, editada pelo Ministério da Economia.

Parágrafo sexto - No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender a todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à Contratada e ao contrato, dentro do prazo prescricional de dois anos (estabelecido no artigo 11 da CLT e artigo 7º, inciso XXIX, da Constituição Federal) contado da extinção dos respectivos contratos de trabalho.

Parágrafo sétimo - Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

Parágrafo oitavo - Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice:

a) deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);

b) deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;

c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (CNJ) e/ou prazo de carência.

Parágrafo nono - Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo dez - Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei n. 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei n. 6.015/73.

Parágrafo onze - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

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

b) prejuízos causados ao Contratante, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo Contratante à Contratada;

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

Parágrafo doze - Alterado o valor do contrato, fica a Contratada obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em **até 10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial ou da assinatura da Apostila de repactuação.

Parágrafo treze - Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a Contratada obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em **até 10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

Parágrafo quatorze - A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstas no Contrato será devolvida à Contratada, que disporá do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis** para a regularização da pendência.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DEZOITO – Nos termos dos arts. 155, 156 e 162 da Lei 14.133/2021 e da Instrução Normativa CNJ n. 94/2023, comete infração administrativa, a **CONTRATADA** que:

- a) der causa a inexecução parcial do contrato e não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.
- c) dar causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar documentação exigida para o certame;
- e) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução do objeto ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Parágrafo primeiro – Serão aplicadas à **CONTRATADA** que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) advertência, quando a **CONTRATADA** der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) **multa, nas condições e percentuais estabelecidos no Termo de Referência;**
- c) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 3 (três) anos quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g” da cláusula quatorze deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “h”, “i”, “j”, “k” e “l” da cláusula quatorze deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo segundo – O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou cobrado judicialmente.

Parágrafo terceiro – A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo quarto – Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

Parágrafo quinto – Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente

Parágrafo sexto - A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

Parágrafo sétimo - Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

Parágrafo nono - o **CONTRATANTE** deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

Parágrafo dez - Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à **CONTRATADA** o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Parágrafo onze – Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela **CONTRATADA** deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais, podendo ser digitalizados, e/ou em versões reconhecidas por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados.

DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

CLÁUSULA DEZENOVE – A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais devidos aos empregados da **CONTRATADA** alocados nos postos de trabalho será provisionada pelos percentuais abaixo:

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS		
Regime de Tributação	Incidência cumulativa ou não cumulativa de PIS e COFINS	
RAT ajustado (RAT*FAP) ¹	0,5%	6%
Submódulo 3.1 (a)	34,30%	39,80%
Encargo	Mínimo	Máximo
13º Salário	8,3333%	
Férias	8,3333%	
Abono de Férias	2,7777%	
Subtotal (b)	19,4443%	



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Incidência Submódulo 3.1 (a)*(b) = (c)	6,6694%	7,7388%
Multa FGTS (d)	4,2998%	
Encargos Retidos (b) + (c)+(d) = (e) ²	30,4135%	31,4829%

¹ Variação percentual possível de acordo com a legislação.

² Somatório de encargos retidos.

Parágrafo primeiro - O provisionamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013.

Parágrafo segundo – A **CONTRATADA** deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**, sob pena de multa e rescisão do contrato.

Parágrafo terceiro – Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela **CONTRATADA** e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

Parágrafo quarto – Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à **CONTRATADA** e depositado na conta-depósito vinculada.

Parágrafo quinto – As parcelas correspondentes a férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem.

Parágrafo sexto - Desde que diante de prova razoável de fatos alegados, a **CONTRATADA** poderá solicitar autorização do **CONTRATANTE** para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam descritas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013.

Parágrafo sétimo – A solicitação deverá ser apresentada, pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, com no mínimo 12 (doze) dias úteis de antecedência relativamente à data de vencimento da obrigação a ser adimplida, juntamente com todos os dados necessários à efetivação do pagamento direto, tais como: código de recolhimento (se for o caso), nome completo do beneficiário (sem abreviaturas),



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

números de CPF, das carteiras de identidade e do trabalho, da instituição financeira, da agência e da conta corrente que receberá o depósito.

Parágrafo oitavo – Todas as informações necessárias à movimentação requerida, devidamente revisadas pela **CONTRATADA**, deverão ser apresentadas, ao protocolo do **CONTRATANTE**, em documento impresso e assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**. Cópias eletrônicas daquele documento, integradas por planilhas com extensões “csv” ou “xls” deverão ser encaminhadas aos endereços eletrônicos dos gestores nomeados pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo nono – A movimentação de recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato será realizada a pedido, sob exclusiva e integral responsabilidade da **CONTRATADA**.

DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA VINTE – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA VINTE E UM – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 137 da Lei 14.133/2021, constituem motivos para a extinção deste contrato:

- a) não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;
- b) desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade;
- c) alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato; e
- d) decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado.

Parágrafo único – Caso a **CONTRATADA** venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação deste contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA VINTE E DOIS – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de extinção do contrato, nos termos do artigo 137, § 2º, da Lei 14.133/2021, aplicando-se, no que couber, as disposições dos artigos 138 e 139 da referida Lei.

Parágrafo primeiro - A extinção do contrato poderá ser consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo segundo - O contrato poderá ser rescindido antes do término final acordado, mediante notificação prévia à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em face da conclusão de procedimento licitatório contemplando o mesmo objeto do contrato.

Parágrafo terceiro - A extinção poderá ser determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

Parágrafo quarto - Os casos de extinção contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo único – A existência e a atuação da fiscalização pelo **CONTRATANTE** em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto contratado.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei 14.133/2021 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

DAS ALTERAÇÕES

CLÁUSULA VINTE E CINCO - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

Parágrafo primeiro - A **CONTRATADA** é obrigada 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.

Parágrafo segundo - 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.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E SEIS - O extrato do presente contrato será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial do **CONTRATANTE** na Internet, em atenção 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.

DO FORO

CLÁUSULA VINTE E SETE – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleito o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal, que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Justas e Contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei 14.133/2021 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Pela **CONTRATADA**



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO A DO CONTRATO N. ____/2023, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 10/2023 – Processo Administrativo/CNJ n. 07219/2022).

PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE CUSTO E MEMÓRIA DE CÁLCULO



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**ANEXO B DO CONTRATO N. ____/2023,
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE
JUSTIÇA, E A EMPRESA _____,
PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão
Eletrônico n. 10/2023 - Processo
Administrativo/CNJ n. 07219/2022).**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA
PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DO CONSELHO NACIONAL DE
JUSTIÇA**

Eu, _____, inscrito(a) no CPF sob nº _____, neste ato representando o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ nº _____, declaro: Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

_____, _____ de _____ de _____



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**ANEXO C DO CONTRATO N. ____/2023,
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE
JUSTIÇA, E A EMPRESA _____,
PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão
Eletrônico n. 10/2023 - Processo
Administrativo/CNJ n. 07219/2022).**

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

O <<ÓRGÃO>>, sediado na XXXXXX, CEP: XXXXXXXX, 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- Salva-guarda de dados, informações,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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:

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 tomada 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.

CONTRATANTE

CONTRATADA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

**ANEXO D DO CONTRATO N. ____/2023,
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE
JUSTIÇA, E A EMPRESA _____,
PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão
Eletrônico n. 10/2023 - Processo
Administrativo/CNJ n. 07219/2022).**

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE COMPROMISSO DE
MANUTENÇÃO DE SIGILO**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2023

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE TCMS

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF _____, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato nº ____/20__, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura

Termo de Referência

Contratação de serviço de Central de Serviços de TIC

Sumário

1 Objeto.....	3
2 Estimativas do valor da contratação e Adequação Orçamentária.....	42
3 Fundamentação da Contratação.....	43
4 Modalidade e Critérios de Julgamento.....	48
5 Modelo de execução e de gestão do contrato.....	48
6 Prazo de Vigência.....	70
7 Da Habilitação e Qualificação.....	70
8 Critérios de aceitabilidade da proposta.....	72
9 Obrigações do Contratante.....	73
10 Obrigações da Contratada.....	74
11 Do acompanhamento e fiscalização do Contrato.....	80
12 Das Sanções.....	80
13 Da Garantia do Contrato.....	83
14 Da Publicidade.....	84
15 Vistoria técnica.....	84
16 Das Disposições finais.....	84
ANEXO A - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA.....	86
ANEXO B - MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS.....	90
ANEXO C - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA.....	92
ANEXO D - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.....	93
ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA.....	99
ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA -CONTRATADAS.....	100
ANEXO G - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL.....	102
ANEXO H - Fluxo de Atendimento de Incidentes.....	103

1 Objeto

1.1 Definição

- 1.1.1 Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.
- 1.1.2 O código constante no catálogo de serviços (CATSER) disponível em <https://catalogo.compras.gov.br/cnbs-web/busca> é 26980, conforme captura de tela no SEI (1537322)
- 1.1.3 A contratação inclui o fornecimento de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.
- 1.1.4 O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no **Valor Fixo Mensal**. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.1.5 A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço exigido, conforme exarado na Súmula 269 do TCU.
- 1.1.6 Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 1.1.7 A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL,

proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 - Revisão 2011).

1.1.8 A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário e possuir capacitação técnica necessária para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento máximo da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

1.2 Especificação detalhada, quantitativos e requisitos da contratação

1.2.1 Dimensionamento da equipe

1.2.1.1 O dimensionamento da quantidade de profissionais necessária à prestação do serviço será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, observando o quantitativo mínimo definido pelo CNJ para garantir a qualidade dos serviços prestados, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico de demandas (considerando também oscilações e tendência de crescimento), ao inventário de hardware, ao portfólio de soluções (software) do CNJ e à quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação

Equipe pretendida pelo CNJ	Nível Profissional	Referência salarial mínima (R\$)	Qtd. Mínima de profissionais
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14	8
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	1
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	Analista de suporte	R\$ 3.603,96	6

Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	7
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66	2
Equipe de Atendimento ao Cidadão	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14	10
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	10
Equipe de Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	6
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	4
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	3
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	10
Equipe de Apoio aos processos ITIL	Analista de suporte	R\$ 4.654,02	4
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44	2

1.2.2 Qualificação dos profissionais comuns a todas as equipes:

1.2.2.1 Em todas as equipes deverá estar alocado um profissional com pelo menos 6 anos de experiência profissional na área de TI. Este será denominado líder técnico.

1.2.2.2 Além disso, todos os profissionais alocados deverão possuir ao menos 4 anos de experiência profissional nas atribuições das equipes em que serão alocados.

1.2.2.3 Visando garantir a ampla participação das empresas no certame, a CONTRATADA terá 90 dias após a

assinatura do contrato para captar profissionais no mercado de trabalho ou capacitar os profissionais do seu quadro a fim de que obtenham as certificações exigidas pelo CNJ. Após esse prazo, todos os profissionais alocados no contrato com o CNJ deverão possuir as qualificações previstas no Edital sob pena de configurar inexecução total do contrato.

1.2.3 Atividades comuns a todas as equipes:

- 1.2.3.1 Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade;
- 1.2.3.2 Reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a equipe de Apoio aos processos ITIL;
- 1.2.3.3 Realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas;
- 1.2.3.4 Participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação;
- 1.2.3.5 Comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE;
- 1.2.3.6 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade;
- 1.2.3.7 Monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade;
- 1.2.3.8 Executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

1.2.4 Equipe de Atendimento ao Cidadão e Equipe de Atendimento Ramo Justiça

- 1.2.4.1 Principais atividades a serem executadas
 - 1.2.4.1.1 Prestar o atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

- 1.2.4.1.2 Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
- 1.2.4.1.3 Cadastrar todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
- 1.2.4.1.4 Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.
- 1.2.4.1.5 Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.
- 1.2.4.1.6 Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando

a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

- 1.2.4.1.7 Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
- 1.2.4.1.8 Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
- 1.2.4.1.9 Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
- 1.2.4.1.10 Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- 1.2.4.1.11 Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
- 1.2.4.1.12 Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- 1.2.4.1.13 Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
- 1.2.4.1.14 Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos,

configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

- 1.2.4.1.15 Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.
 - 1.2.4.1.16 Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
 - 1.2.4.1.17 Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de qualidade.
 - 1.2.4.1.18 Acessar remotamente estações de trabalho de usuários, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de softwares e reparos diversos.
 - 1.2.4.1.19 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
- 1.2.4.2 Disponibilidade do serviço
- 1.2.4.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

- 1.2.4.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional:
 - 1.2.4.3.1 Escolaridade:
 - 1.2.4.3.1.1 **Para a equipe de atendimento ao cidadão:** Ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
 - 1.2.4.3.1.2 **Para a equipe de atendimento ao Ramo Justiça:** Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;
 - 1.2.4.3.2 Certificação HDI Support Center Analyst (SCA);
 - 1.2.4.3.3 Certificação ITILv3 Foundation, ou superior;
 - 1.2.4.3.4 Curso sobre técnicas de atendimento ao cliente com carga horária mínima de 10 horas aula;

- 1.2.4.3.5 Curso sobre técnicas de redação com carga horária mínima de 10 horas aula;
- 1.2.4.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.
- 1.2.4.4 Canais de acesso ao serviço
 - 1.2.4.4.1 Telefone a ser provido pela CONTRATANTE;
 - 1.2.4.4.2 Sistema de service desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;
 - 1.2.4.4.3 Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do CNJ, a serem providos pela CONTRATANTE, como o Zabbix;
 - 1.2.4.4.4 Correio eletrônico;
 - 1.2.4.4.5 Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE;
- 1.2.5 Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno
 - 1.2.5.1 Principais atividades a serem executadas
 - 1.2.5.1.1 Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.
 - 1.2.5.1.2 Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
 - 1.2.5.1.3 Cadastrar todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI. Chamados atendidos pelo serviço

de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

- 1.2.5.1.4 Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos em que exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.
- 1.2.5.1.5 Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.
- 1.2.5.1.6 Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).
- 1.2.5.1.7 Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.

- 1.2.5.1.8 Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e por interrupções programadas.
- 1.2.5.1.9 Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
- 1.2.5.1.10 Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
- 1.2.5.1.11 Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- 1.2.5.1.12 Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
- 1.2.5.1.13 Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- 1.2.5.1.14 Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
- 1.2.5.1.15 Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

- 1.2.5.1.16 Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.
 - 1.2.5.1.17 Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
 - 1.2.5.1.18 Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de qualidade.
 - 1.2.5.1.19 Acessar remotamente estações de trabalho de usuários, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de softwares e reparos diversos.
 - 1.2.5.1.20 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
- 1.2.5.2 Disponibilidade do serviço
- 1.2.5.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia), podendo ser antecipado ou estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede ou encerre atividade presidida por conselheiro

- 1.2.5.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional
 - 1.2.5.3.1 Ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
 - 1.2.5.3.2 Certificação Microsoft Office Specialist: Associate (Office 365 and Office 2019);
 - 1.2.5.3.3 Certificação Support Center Analyst (SCA);
 - 1.2.5.3.4 Certificação ITILv3 Foundation, ou superior;
 - 1.2.5.3.5 Curso sobre técnicas de atendimento ao cliente com carga horária mínima de 10 horas aula;
 - 1.2.5.3.6 Curso sobre técnicas de redação com carga horária mínima de 10 horas aula;
 - 1.2.5.3.7 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.
- 1.2.5.4 Canais de acesso ao serviço
 - 1.2.5.4.1 Telefone a ser provido pela CONTRATANTE;
 - 1.2.5.4.2 Sistema de service desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;
 - 1.2.5.4.3 Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do CNJ, a serem providos pela CONTRATANTE;
 - 1.2.5.4.4 Correio eletrônico;
 - 1.2.5.4.5 Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft

Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE; e

1.2.5.4.6 Chamada de áudio, chamada de áudio e vídeo por aplicativo.

1.2.6 Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos e Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência

1.2.6.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.6.1.1 Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e periféricos;

1.2.6.1.2 Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho em conjunto com a Seção de Gestão de Segurança da Informação - SEGSI;

1.2.6.1.3 Instalar ou substituir impressoras, toners, scanners, switches de rede, telefones, teclado, mouse, monitor, leitores biométricos de ponto e outros periféricos;

1.2.6.1.4 Repor papel e toner nas impressoras;

1.2.6.1.5 Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos;

1.2.6.1.6 Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente;

1.2.6.1.7 Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE;

1.2.6.1.8 Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as

medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;

- 1.2.6.1.9 Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial, nas dependências do CNJ, aos usuários da videoconferência;
- 1.2.6.1.10 Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do CNJ;
- 1.2.6.1.11 Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- 1.2.6.1.12 Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos;
- 1.2.6.1.13 Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
- 1.2.6.1.14 Escalonar o chamado e informar imediatamente para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI;
- 1.2.6.1.15 Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento;
- 1.2.6.1.16 Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, a fim de determinar a sua causa raiz;
- 1.2.6.1.17 Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores;

- 1.2.6.1.18 Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC;
- 1.2.6.1.19 Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC junto aos usuários;
- 1.2.6.1.20 Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos;
- 1.2.6.1.21 Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC;
- 1.2.6.1.22 Aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores;
- 1.2.6.1.23 Prestar auxílio técnico aos usuários especiais (autoridades e outros que sejam definidos como tais pela Contratante);
- 1.2.6.1.24 Resolver demandas de usuários especiais relativas a recursos de TI, propondo soluções de software e hardware adaptadas às necessidades específicas desse público, incluindo, mas não se limitando a instalar e configurar softwares voltados à conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, tablets etc.);
- 1.2.6.1.25 Prestar auxílio técnico relativo às soluções de TI usadas nos eventos presenciais, digitais ou mistos;
- 1.2.6.1.26 Prestar suporte aos computadores e softwares durante as sessões plenárias quando relacionados aos sistemas estratégicos do CNJ;
- 1.2.6.1.27 Preparar, testar e operar soluções de TI usadas nos eventos, atuando previamente e durante a realização dos eventos;

- 1.2.6.1.28 Prevenir e solucionar problemas técnicos nas soluções de TI que possam ocorrer durante os eventos; e
- 1.2.6.1.29 Operar a solução de videoconferência
- 1.2.6.2 Disponibilidade do serviço
 - 1.2.6.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia), podendo ser antecipado ou estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede ou encerre atividade presidida por conselheiro
- 1.2.6.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional
 - 1.2.6.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;
 - 1.2.6.3.2 Certificação Microsoft Office Specialist: Associate (Office 365 and Office 2019);
 - 1.2.6.3.3 Certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST);
 - 1.2.6.3.4 Certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;
 - 1.2.6.3.5 Certificado de participação em curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas;
 - 1.2.6.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.
- 1.2.6.4 Canais de acesso ao serviço

1.2.6.4.1 O atendimento presencial será prestado a partir dos dados registrados quando da abertura do chamado. Os técnicos se deslocarão ao local do incidente ou da requisição para atendimento em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.

1.2.6.4.2 Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

1.2.7 Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos

1.2.7.1 Principais atividades a serem executadas

1.2.7.1.1 Prestar o atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

1.2.7.1.2 Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

1.2.7.1.3 Cadastrar todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

1.2.7.1.4 Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados

sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

- 1.2.7.1.5 Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.
- 1.2.7.1.6 Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).
- 1.2.7.1.7 Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
- 1.2.7.1.8 Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
- 1.2.7.1.9 Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
- 1.2.7.1.10 Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

- 1.2.7.1.11 Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
- 1.2.7.1.12 Investigar, diagnosticar e resolver incidentes, relativos aos sistemas estratégicos do CNJ, de forma presencial ou remota nos casos em que não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;
- 1.2.7.1.13 Prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
- 1.2.7.1.14 Investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
- 1.2.7.1.15 Pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;
- 1.2.7.1.16 Gerenciar, manter, controlar o acesso e operar servidor de arquivos, de drivers, de software, dentre outros;
- 1.2.7.1.17 Implementar e manter políticas dos serviços relacionados à segurança dos sistemas estratégicos do CNJ;
- 1.2.7.1.18 Criar, manter, testar e aplicar scripts de configuração de estações (chaves de registros, batches, vbscripts) relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
- 1.2.7.1.19 Especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e

softwares relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.20 Verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;

1.2.7.1.21 Participar de reuniões para coleta de informações e planejamento referentes à prestação do serviço de suporte ao usuário, bem como para prestar informações e esclarecimentos à equipe técnica do CNJ, gestores e fiscais do contrato;

1.2.7.2 Disponibilidade do serviço

1.2.7.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia)

1.2.7.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.7.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.2.7.3.2 Certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;

1.2.7.3.3 Certificação Support Center Analyst (SCA);

1.2.7.3.4 Curso sobre técnicas de atendimento ao cliente com carga horária mínima de 10 horas aula;

1.2.7.3.5 Curso sobre técnicas de redação com carga horária mínima de 10 horas aula;

1.2.7.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.7.4 Canais de acesso ao serviço

- 1.2.7.4.1 Telefone a ser provido pela CONTRATANTE;
- 1.2.7.4.2 Sistema de service desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;
- 1.2.7.4.3 Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do CNJ, a serem providos pela CONTRATANTE;
- 1.2.7.4.4 Correio eletrônico;
- 1.2.7.4.5 Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE; e
- 1.2.7.4.6 Chamada de áudio, chamada de áudio e vídeo por aplicativo.

1.2.8 Equipe de Gerenciamento de Acessos

1.2.8.1 Principais atividades a serem executadas

- 1.2.8.1.1 Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do CNJ.
- 1.2.8.1.2 Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.
- 1.2.8.1.3 Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela SEATE ou pela área gestora dos sistemas.
- 1.2.8.1.4 Atuar em conjunto com as equipes as demais equipes no gerenciamento dos

usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP.

- 1.2.8.1.5 Acompanhar, em conjunto com a área responsável do DTI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.
 - 1.2.8.1.6 Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.
 - 1.2.8.1.7 Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas.
 - 1.2.8.1.8 Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários.
 - 1.2.8.1.9 Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria.
- 1.2.8.2 Disponibilidade do serviço
- 1.2.8.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).
- 1.2.8.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional
- 1.2.8.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;
 - 1.2.8.3.2 Certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;
 - 1.2.8.3.3 Certificação MCSA ou Azure Administrator Associate;

- 1.2.8.3.4 Possuir experiência na ferramenta de identidade que o CONTRATANTE venha implementar de pelo menos 6 (seis) meses;
- 1.2.8.3.5 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.
- 1.2.8.4 Canais de acesso ao serviço
 - 1.2.8.4.1 O serviço será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento
- 1.2.9 Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário
 - 1.2.9.1 Principais atividades a serem executadas
 - 1.2.9.1.1 Conhecer total e profundamente as regras de negócios dos sistemas do portfólio do CNJ;
 - 1.2.9.1.2 Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
 - 1.2.9.1.3 Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento.
 - 1.2.9.1.4 Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.
 - 1.2.9.1.5 Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
 - 1.2.9.1.6 Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.

- 1.2.9.1.7 Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente juntos aos atendentes e solicitantes.
- 1.2.9.1.8 Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
- 1.2.9.1.9 Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.
- 1.2.9.1.10 Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos analistas para continuidade da tratativa da solicitação.
- 1.2.9.1.11 Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
- 1.2.9.1.12 Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
- 1.2.9.1.13 Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado.
- 1.2.9.1.14 Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente.
- 1.2.9.1.15 Garantir, com o apoio dos supervisores, que todas as equipes especializadas estejam cientes das atribuições da equipe de excelência no atendimento ao usuário para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
- 1.2.9.1.16 Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é

iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ferramenta de requisição de serviço).

1.2.9.1.17 Deve ser realizado contato com o usuário sempre que:

1.2.9.1.17.1 Uma requisição simples for agendada. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o solicitante;

1.2.9.1.17.2 A demanda houver alguma particularidade que impeça a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do solicitante ou de esclarecer ao solicitante os motivos da não execução dos serviços naquele momento, e agendamento de uma nova data;

1.2.9.1.17.3 Um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo solicitante;

1.2.9.1.17.4 Não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário;

1.2.9.1.17.5 Quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar

ao usuário que a preencha, enviando-a novamente;

- 1.2.9.1.17.6 Um solicitante avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação do usuário. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, envolvendo os responsáveis da DTI pelo serviço da equipe de atendimento ao usuário;
- 1.2.9.1.18 Orientar os atendentes quando a postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).
- 1.2.9.1.19 Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento.
- 1.2.9.1.20 Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
- 1.2.9.1.21 Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.

- 1.2.9.1.22 Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- 1.2.9.1.23 Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
- 1.2.9.1.24 Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
- 1.2.9.1.25 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 remoto e presencial.
- 1.2.9.1.26 Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte remoto e presencial.
- 1.2.9.1.27 Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 - Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
- 1.2.9.1.28 Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE.
- 1.2.9.1.29 Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).

- 1.2.9.1.30 Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
- 1.2.9.1.31 Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
- 1.2.9.1.32 Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- 1.2.9.1.33 Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
- 1.2.9.1.34 Elaborar recomendações para implementar mudanças.
- 1.2.9.1.35 Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio aos processos ITIL e as supervisões.
- 1.2.9.1.36 Se responsabilizar pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.
- 1.2.9.1.37 Definir e atualizar os scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC do CNJ.
- 1.2.9.1.38 Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- 1.2.9.1.39 Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e

soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários do CNJ e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.

- 1.2.9.1.40 Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
- 1.2.9.1.41 Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o supervisor da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
- 1.2.9.1.42 Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos.
- 1.2.9.1.43 Ser responsável pelo acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente (chatbot), permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
- 1.2.9.1.44 Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.

1.2.9.1.45 Será responsável pelo constante aprimoramento do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) no entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):

1.2.9.1.45.1 Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;

1.2.9.1.45.2 Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;

1.2.9.1.45.3 Atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.

1.2.9.1.46 Será responsável pela administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do chatbot, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.

1.2.9.2 Disponibilidade do serviço

1.2.9.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

1.2.9.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.9.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de

certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

- 1.2.9.3.2 Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior;
- 1.2.9.3.3 Certificação HDI Customer Service Representative (HDI-CSR);
- 1.2.9.3.4 Certificação HDI Knowledge-Centered Support (KCS);
- 1.2.9.3.5 Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas;
- 1.2.9.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.10 Equipe de Apoio aos processos ITIL

1.2.10.1 Principais atividades a serem executadas

- 1.2.10.1.1 Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
- 1.2.10.1.2 Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
- 1.2.10.1.3 Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
- 1.2.10.1.4 Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- 1.2.10.1.5 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).

- 1.2.10.1.6 Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.
- 1.2.10.1.7 Centralizar e coordenar a comunicação de problemas 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.
- 1.2.10.1.8 Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM - Requisições de Mudança) encaminhadas por todas as áreas relacionadas à DTI.
- 1.2.10.1.9 Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
- 1.2.10.1.10 Elaborar 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, com apoio do DTI.
- 1.2.10.1.11 Elaborar de normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do DTI.

- 1.2.10.1.12 Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
- 1.2.10.1.13 Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
- 1.2.10.1.14 Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
- 1.2.10.1.15 Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
- 1.2.10.1.16 Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- 1.2.10.1.17 Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
- 1.2.10.1.18 Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.

- 1.2.10.1.19 Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
- 1.2.10.1.20 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.
- 1.2.10.1.21 Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC e com a equipe gestora do DTI.
- 1.2.10.1.22 Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC do CNJ.
- 1.2.10.1.23 Apoiar o DTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- 1.2.10.1.24 Apoiar o DTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- 1.2.10.1.25 Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).

- 1.2.10.1.26 Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
- 1.2.10.1.27 Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- 1.2.10.1.28 Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
- 1.2.10.1.29 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 TIC.
- 1.2.10.1.30 Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
- 1.2.10.1.31 Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
- 1.2.10.1.32 A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.
- 1.2.10.1.33 Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL - Information Technology Infrastructure Library, versão 3 revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 5.8).
- 1.2.10.1.34 Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.
- 1.2.10.1.35 Implantar/otimizar e operacionalizar todas as disciplinas de ITIL v3 e/ou 4 sendo as principais - Cumprimento de

Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.

1.2.10.2 Disponibilidade do serviço

1.2.10.2.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

1.2.10.3 Requisitos obrigatórios de qualificação profissional

1.2.10.3.1 Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.2.10.3.2 Comprovante de participação em curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas;

1.2.10.3.3 Comprovante de participação em curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas;

1.2.10.3.4 Possuir pelo menos uma certificação: Itil Intermediate (OSA, SOA, RCV e PPO);

1.2.10.3.5 Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI

com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias;

1.2.10.3.6 Os requisitos de qualificação profissional também se aplicam ao supervisor da equipe.

1.2.11 Modelo de remuneração em valor fixo mensal com pagamento vinculado aos níveis mínimos de serviço

1.2.11.1 A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos

1.2.11.2 A utilização de indicadores na medição do desempenho nos serviços de suporte a clientes tem sido regularmente empregada como base para o pagamento e a fiscalização contratual no contrato 35/2021.

1.2.12 Requisitos Legais, Sociais e Ambientais

1.2.12.1 O fornecedor deverá observar, no que couber, o Código de Conduta dos Fornecedores de bens e serviços do CNJ, instituído pela Portaria n. 18, de 31 de janeiro de 2020, além da Resolução Nº 400 de 16/06/2021, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

1.2.13 Requisitos de Segurança da Informação

1.2.13.1 Caberá à empresa CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas nas especificações técnicas

1.2.13.1.1 Responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo CNJ, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que

venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

1.2.13.1.2 Firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações

1.2.13.1.3 Guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

1.2.13.1.4 Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso

1.2.13.1.5 Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do CNJ não poderá ser utilizada para fins particulares.

1.2.13.1.6 Observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

1.3 Natureza

1.3.1 Os serviços a serem contratados por meio deste Termo de Referência seguem padrões e desempenho de mercado e, portanto, se enquadram como SERVIÇOS COMUNS ou usuais de mercado, conforme previsto no Inciso XIII do Art. 6º da Lei 14.133, de 01 de Abril de 2021.

1.4 Parcelamento e adjudicação do objeto

- 1.4.1 O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do CNJ.
- 1.4.2 Somente a execução de forma integrada dos serviços licitados garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa CONTRATADA.
- 1.4.3 O objeto deverá ser adjudicado a apenas uma licitante pois o seu desmembramento deixaria de atender o objetivo buscado pelo CNJ, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Conselho na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CNJ.

2 Estimativas do valor da contratação e Adequação Orçamentária

- 2.1 **Para fins de reserva de orçamento**, e com base Planilha v.2 de Formação de Custos (1479603) SECOM (R\$ 13.950,332,80) atualizada com a nova quantidade de colaboradores (1542991), acrescido de uma margem da ordem de 15% referente à certificação dos seus colaboradores, conforme exigido pelo CNJ neste Termo de Referência, estima-se o valor da contratação em R\$ 16.000.000 (dezesesseis milhões de reais).
- 2.2 Conforme Despacho 1510137 SEATE, “Por todo o exposto, em caso de aprovação pelo DTI da nova versão do Estudos Preliminares e Termo de Referência, submetemos à deliberação superior a sugestão de reserva no valor de 4 (quatro) milhões de reais no orçamento de 2023 referente aos meses de setembro a dezembro de 2023 e mais 12 (doze) milhões de reais no orçamento de 2024 referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2024”.
- 2.3 Conforme Despacho 1517616 DTI, “Solicita-se a adequação na captação de demandas para o exercício de 2023, tendo em vista os valores

acostados no mapa comparativo de preços e o consequente Despacho SEATE 1510137”.

2.4 Conforme Despacho 1526153 DTI à Secretaria de Administração, “Conforme formalizado por meio do Despacho COAG (SEI nº1526098), informamos a solicitação do remanejamento de recursos entre os Grupos de Natureza de Despesa (GND) 4 e 3, para atendimento da demanda contida no Despacho SEATE (SEI nº1510137)”.

3 Fundamentação da Contratação

3.1 Motivação da contratação

3.1.1 Foi firmado em dezembro de 2021 o contrato 35/2021 (1224818) com a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., com sede no SIBS Qd. 01 Conjunto “A” lote 04, Núcleo Bandeirante - Brasília/DF, CEP: 71736-101, inscrita no CNPJ sob o n. 00.308.141/0009-23, para a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

3.1.2 Em março de 2022, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário - SEATE reportou à Secretaria de Administração - SAD por meio do despacho 1281672 a existência de problemas na execução contratual.

3.1.3 A seguir, a SAD, tendo em vista a não aceitação do pedido da Contratada de prorrogação de prazo para comprovação dos requisitos profissionais dos atendentes exigido no certame (1295768), questionou a SEATE sobre a conveniência de iniciar os procedimentos para nova licitação, considerando a possibilidade de a empresa não conseguir preencher as vagas com profissionais devidamente qualificados e/ou mantê-los alocados na execução do Contrato n. 35/2021.

3.1.4 Esta contratação se baseia nos Estudos Preliminares (1062867) que deram origem ao Contrato n. 32/2021 em atendimento à ação de contingência estipulada para o risco de descontinuidade dos serviços de suporte aos usuários de TI do CNJ mapeado no Risco Técnico 01 do item 4.2, “Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na Infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização”.

- 3.2 Objetivos a serem alcançados e benefícios diretos e indiretos
- 3.2.1 O desempenho das atribuições constitucionais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a disponibilização de serviços à sociedade brasileira demandam uma sofisticada infraestrutura de Tecnologia da Informação, bem como a produção e recepção de considerável e crescente quantidade de informações e conhecimentos, elementos altamente dependentes de tecnologia da informação, evidenciando o papel determinante da tecnologia da informação para conferir celeridade e ampliar a capacidade de resposta do CNJ.
- 3.2.2 Adicionalmente, a evolução da tecnologia vem provocando sensíveis alterações no cotidiano das pessoas, bem como no funcionamento do Estado e nas formas de relacionamento com a sociedade e entre os próprios órgãos públicos.
- 3.2.3 Nada indica mudança de tendência desse cenário. Ao contrário, fortalece-se, a cada dia, a certeza de inserção crescente da tecnologia em todos os processos de trabalho. Os planos de continuidade de negócio das organizações passaram a focar essencialmente questões relacionadas à tecnologia da informação dado o grau de dependência gerado.
- 3.2.4 No âmbito do CNJ, as atividades são amparadas fortemente no uso de soluções de TI - equipamentos, softwares e sistemas de informação - que se tornaram vitais para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TI e do funcionamento do Conselho.
- 3.2.5 O objetivo da solução demandada é a disponibilização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação do CNJ.
- 3.3 Alinhamento entre a contratação e o Planejamento Estratégico do órgão ou de Tecnologia da Informação e Comunicação e o Plano Anual de Contratações;
- 3.3.1 A solução está alinhada com o Objetivo 8 da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026, em harmonia

com os macrodesafios do Poder Judiciário (<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706>): **Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.**

3.3.2 No que tange ao Planejamento Estratégico do Conselho Nacional de Justiça para o período de 2021-2026, portaria nº 104 de 30/06/2020, vislumbra-se o alinhamento aos objetivos estratégicos:

3.3.2.1 X: aprimorar a governança e a gestão da tecnologia e comunicação sob a ótica de soluções colaborativas;

3.3.2.2 XI: garantir infraestrutura adequada ao funcionamento do CNJ;

3.4 Referência aos estudos técnicos preliminares

3.4.1 Os Estudos Técnicos preliminares foram juntados no SEI (1510135).

3.5 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços a serem contratados.

3.5.1 A demanda prevista é a mesma que se pretende contratar

3.6 Análise de mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação com o levantamento das soluções disponíveis e/ou contratadas por órgãos ou entidades da Administração Pública

3.6.1 Indicação e análise das alternativas possíveis disponíveis no mercado

3.6.1.1 O levantamento de mercado mostrou que há grande variedade de modelos de contratação de serviços de suporte de TI. Desde a alocação de pessoal em postos de trabalhos a modelos que se baseiam em resultados, da forma preconizada pelo CNJ.

3.6.1.2 Entre os modelos baseados em resultados, algumas contratações adotaram a cobrança por chamado. Estabelece-se um cenário em que é colocada a quantidade estimada de chamados a serem atendidos no período de execução, assim como parâmetros de duração média dos atendimentos, distribuição geográfica e requisitos de qualidade. Esse modelo traz diversas preocupações e dificuldades operacionais, uma vez que é comum, e até desejado, que os próprios técnicos da contratada abram uma parcela significativa dos chamados. Mas, ao fazerem,

podem estar agindo no interesse da contratada de maximização do lucro. Além disso, desvirtua-se o foco no atendimento do problema ou necessidade do usuário de TI, objetivo maior da contratação, para a gestão precisa dos registros em software que representam esses problemas e necessidades.

3.6.1.3 Várias outras contratações baseadas em resultados adotam como métrica o cenário de atendimento atual do órgão ou empresa. Nesses casos, são detalhados não apenas o volume e características dos chamados, mas também o tipo e tamanho do parque de hardware e software, tamanho da equipe atual. Baseado em histórico da própria operação, estima-se um crescimento do volume com o decorrer do tempo. Na parte qualitativa, estabelece-se o perfil técnico e comportamental desejado para os profissionais que farão o atendimento e os níveis de serviço esperados.

3.6.2 Contratações Similares

3.6.2.1 Contrato CNJ 35/2021 (1224818) firmado com a empresa CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.

3.6.2.2 Contrato 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça

3.6.2.3 Contrato 41/2015 do Tribunal de Contas da União

3.6.2.4 Contrato 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso

3.6.2.5 Pregão eletrônico PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

3.6.3 Justificativa técnica e econômica da escolha da solução a contratar

3.6.3.1 O modelo baseado em quantidade de chamados materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos. No entanto, nesta solução está presente o cenário de conflito de interesses e o paradigma “lucro-incompetência”, uma vez que,

quanto maior o caos e pior a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita e faturamento da contratada. Além disso, permite a possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento. Pelo exposto, este modelo não é adequado às necessidades do CNJ.

- 3.6.3.2 Uma vez que o objetivo desta contratação é proporcionar o melhor atendimento ao usuário do CNJ por meio de uma Central de Serviços, bem como o provimento dos serviços baseados em indicadores de qualidade e disponibilidade, recorrendo à terceirização, restou evidenciado que a melhor alternativa que atenderá às necessidades do CNJ será o modelo Híbrido de contratação conforme Relatório AJU (1008976), com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviço-NMS e disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva.
- 3.6.3.3 A disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva justifica-se pela necessidade de se garantir e resguardar o cumprimento das atividades finalísticas do Conselho, com o padrão de qualidade necessário, na medida em que os serviços terceirizados em questão servem de apoio indispensável à consecução da missão institucional CNJ na condição de instituição pública prestadora de serviços à sociedade e ao judiciário.
- 3.6.3.4 Ainda que a contratação preveja a disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva, esse não é o traço distintivo que define a contratação nem se confunde com o modelo antigo de mero preenchimento de postos de serviços pré-qualificados.
- 3.6.3.5 Considerando que a remuneração da contratada estará vinculada a resultados e ao atendimento de níveis de serviço, entendemos que o modelo proposto se enquadra na previsão da Súmula TCU 269, atendendo ao objetivo desta última que é o de impedir o pagamento vinculado meramente ao

esforço representado pela disponibilização de profissionais.

3.7 Impacto ambiental decorrente da contratação

3.7.1 Não haverá impactos ambientais

4 Modalidade e Critérios de Julgamento

4.1 Conforme disposto no inciso XLI do Art. 6º da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, o pregão é a modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns.

4.2 O critério de julgamento será o de menor preço

5 Modelo de execução e de gestão do contrato

5.1 Do local e do horário da prestação dos serviços

5.1.1 Os serviços de atendimento aos usuários de TI deverão ser prestados presencialmente nas dependências do Conselho Nacional de Justiça, na cidade de Brasília/DF, localizadas:

5.1.1.1 SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), no SEPN 514, lote 7, Bloco B - CEP: 70.760-542;

5.1.1.2 SEPN 514, lote 9, Bloco D - CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3, Lote 915 - Edifício do TST - CEP: 70.632-300; ou

5.1.1.3 em outro local onde o CNJ porventura venha a se estabelecer.

5.1.2 Poderá haver prestação de serviço de suporte local, aos sistemas ou equipamentos do CNJ, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo CNJ partindo de uma das suas dependências.

5.1.3 Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades CONTRATADAS serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.

5.1.4 Os horários de funcionamento, ordinários, dos sítios do CNJ são de segunda a sexta-feira, entre 08:00 horas e 20:00 horas, entretanto, há situações em que o expediente da equipe de atendimento a Gabinetes ou do atendimento remoto ao usuário interno poderá ser antecipado ou estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede ou

que se encerre atividade presidida por conselheiro do CNJ. A realização desse serviço extraordinário será limitada em no máximo 80 horas mensais.

- 5.1.5 O CNJ poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas (eventos, treinamentos, cursos, operações, manutenções, mudanças programadas, etc.), inclusive em finais de semana e feriados, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à CONTRATADA, **sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CNJ**. A realização de serviços extraordinário será limitada em no máximo 240 horas por semestre.
- 5.1.6 É obrigação da CONTRATADA controlar o limite legal de horas trabalhadas.

5.2 Período de Transição Operacional

- 5.2.1 O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação e o início das atividades da CONTRATADA será denominado Período de Transição Operacional (PTO) e terá duração de 30 (trinta) dias úteis.
- 5.2.2 Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos, absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.
- 5.2.3 Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO.
- 5.2.4 Durante o PTO, o acesso às instalações CNJ e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e

levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

5.2.5 Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá, até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços:

5.2.5.1 Entregar o Plano de Implantação dos Serviços que contemple não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados;

5.2.5.2 Entregar relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao CNJ, indicando o CPF e a equipe de atuação, juntamente com os respectivos currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica;

5.2.5.2.1 É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor ativo ou aposentado do quadro do CNJ ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.

5.2.5.3 Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;

5.2.5.4 Encaminhar por e-mail o nome completo, telefone e e-mail do preposto e do seu substituto eventual;

5.3 Período de Adaptação Operacional

5.3.1 O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, na forma dos NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO definidos.

5.3.2 Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

- 5.3.3 Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos as funcionalidades da Central de Serviços de TIC deverão estar totalmente operacionais.
- 5.3.4 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.
- 5.3.5 Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:
- 5.3.5.1 Para o 1º (primeiro) mês de execução: será aplicada redução de 50% (cinquenta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 5.3.5.2 Para o 2º (segundo) mês de execução: será aplicada redução de 30% (trinta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 5.3.5.3 Para o 3º (terceiro) mês de execução: será aplicada redução de 10% (dez por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 5.3.5.4 Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá ser glosada no percentual total obtido pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 5.3.6 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- 5.3.7 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.
- 5.3.8 Quando do encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos

necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.

5.4 Solicitação de serviços

5.4.1 Poderão ser utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de serviço

5.4.1.1 Abertura de OS pelo sistema de requisições;

5.4.1.2 Telefone;

5.4.1.3 e-mail;

5.4.1.4 chat (whatsapp, telegram, teams);

5.4.1.5 ferramenta de chatbot.

5.4.2 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

5.5 Acompanhamento e fiscalização de serviços

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

5.5.2 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

5.5.3 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

5.5.4 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

- 5.5.5 O representante do CNJ deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
- 5.5.6 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no contrato.
- 5.5.7 A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.
- 5.5.8 Para esta verificação, o Fiscal Técnico será apoiado por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CNJ.
- 5.5.9 A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.
- 5.5.10 A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.
- 5.5.11 A fiscalização de que trata esta seção do termo de referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CNJ ou de seus agentes e prepostos.
- 5.5.12 O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual ocorrerá preferencialmente por meio do preposto;
- 5.5.13 Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:
- 5.5.13.1 Correio eletrônico (e-mail);
 - 5.5.13.2 Equipe própria no Microsoft Teams;

5.5.13.3 Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ; e

5.5.13.4 Atas de reunião redigidas por colaborador da CONTRATADA, e validadas pela equipe de gerência de TI do CONTRATANTE.

5.5.14 A CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato, semanalmente, um relatório parcial sobre o atingimento das metas dos níveis de serviço relativos à semana anterior. À critério do fiscal, poderão ser solicitadas reuniões adicionais para apresentação e discussão destes indicadores.

5.6 Critérios de Medição

5.6.1 Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

5.6.2 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

5.6.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será semanal e mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos indicadores de cada uma das equipes, apresentando-o ao CNJ semanalmente com os dados parciais da semana anterior e mensalmente com os dados consolidados do mês anterior até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações:

5.6.3.1 Os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados;

5.6.3.2 Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;

5.6.3.3 Plano de ação da CONTRATADA para atingir o nível de serviço contratado dos indicadores que ficaram abaixo da meta;

- 5.6.3.4 Demais informações relevantes para a gestão contratual, a critério do fiscal do contrato.
- 5.6.4 O relatório gerencial mensal dos serviços executados será apreciado pelo CONTRATANTE na reunião de acompanhamento periódica mensal e sua eventual homologação ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias corridos após essa reunião.
- 5.6.5 Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.
- 5.6.6 Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes no valor mensal do contrato.
- 5.6.7 Além dos indicadores de nível de serviço (INS), serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço (TRS), sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.
- 5.6.7.1 A cada 1 (um) ponto será glosado 0,1% (um décimo por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.
- 5.6.8 As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA
- 5.7 Níveis mínimos de serviço
- 5.7.1 Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.
- 5.7.2 Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.
- 5.7.3 Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

- 5.7.4 Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.
- 5.7.5 Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.
- 5.7.6 Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Equipe de Atendimento ao Cidadão e Equipe de Atendimento Ramo Justiça				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-2	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-3	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	$(\text{Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte} / \text{Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento}) \times 100 \%$	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-4	Índice de reabertura de chamados	$(\text{Total de chamados reabertos} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times 100 \%$	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-5	Índice de chamados improcedentes	$(\text{Total de chamados categorizados como improcedentes} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times$	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)

		100 %		
INS-6	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-7	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-8	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-9	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-10	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-11	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-12	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-13	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-14	Tempo Máximo	(Total de chamados	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para

	para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %		cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos e Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-15	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-16	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Gerenciamento de Acessos				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-17	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-18	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Equipe de Apoio aos processos ITIL e Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-19	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom/Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-20	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento	(Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento / Total de	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

		chamados resolvidos) x 100%		
--	--	--------------------------------	--	--

5.8 Termos de Serviço

5.8.1 Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontos
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas, ou ainda, repassar informações incorretas, incompletas ou irrelevantes aos usuários	Por ocorrência	5
TRS4	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS5	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou	Por	30

	utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	ocorrência	
TRS9	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
TRS10	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	20
TRS11	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS12	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
TRS13	Deixar de aplicar ou aplicar de forma incorreta as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	100

5.8.2 A cada 1 (um) ponto será glosado 0,1% (um décimo por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

5.8.3 Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

5.8.4 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

5.8.5 Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

5.9 Critérios de atendimento dos chamados

5.9.1 É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

- 5.9.2 O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pelo CNJ.
- 5.9.3 Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.
- 5.9.4 Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CNJ, considerando-se:

PRIORIDADE	TEMPO MÁXIMO PARA A SOLUÇÃO DO CHAMADO
Muito Alta	Em até 30 minutos
Alta	Em até 45 minutos
Média	Em até 1 hora
Baixa	Em até 2 horas

- 5.9.5 Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de Apoio aos processos ITIL para análise do problema que provocou o (s) incidente (s) e para a busca da sua causa raiz.
- 5.9.6 Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.
- 5.9.7 Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.
- 5.9.8 A definição dos usuários VIP's do CNJ é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número previsto de usuários VIP's do CNJ é de 200 (duzentos) usuários. Também serão considerados VIP's os usuários membros da Magistratura do Brasil.

5.9.9 Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, a prioridade do incidente sempre será reclassificada para “Muito Alta”, e a prioridade da requisição será reclassificada para “Alta”, não importando a natureza do serviço afetado.

5.10 Avaliação, Recebimento e Pagamento dos serviços

5.10.1 A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente e por escrito, até o dia 10 do mês subsequente à prestação do serviço, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados o Relatório Geral de Faturamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.10.1.1 Período de faturamento mensal;

5.10.1.2 Indicadores de nível de serviço e desempenho e relatório de termos de serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

5.10.2 A CONTRATADA deverá apresentar, semestralmente e por escrito, Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.10.2.1 Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.

5.10.2.2 Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro e segundo nível).

5.10.2.3 Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.

5.10.2.4 Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.

5.10.2.5 Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.

5.10.3 O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da Nota Fiscal ou para contestar o relatório.

5.10.4 Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal.

- 5.10.5 O pagamento somente será autorizado depois do recebimento definitivo pelo servidor competente e está condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.
- 5.10.6 Os pagamentos serão realizados **mensalmente** por meio de ordem bancária após o recebimento definitivo, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022, cumpridos os seguintes requisitos:
- a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão, acompanhada da Certidão Negativa de Débito - CND, comprovando regularidade com o INSS; do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, comprovando regularidade com o FGTS; da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho; e de prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;
 - b) Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA.
- 5.10.7 A nota fiscal apresentada em desacordo com a legislação, ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à CONTRATADA e, nesse caso, o prazo previsto para o pagamento será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização;
- 5.10.8 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária;
- 5.10.9 Será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. Independentemente do percentual de tributo inserido nos valores da proposta, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

- 5.10.10 O aceite provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e a segurança dos serviços, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou contrato.
- 5.10.11 O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.
- 5.10.12 Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.
- 5.10.13 Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.
- 5.10.14 Antes de cada pagamento à CONTRATADA, o fiscal administrativo consultará o SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 5.10.15 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 5.10.16 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Secretaria de Administração (SAD) do CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 5.10.17 Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do

processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

- 5.10.18 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 5.10.19 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.
- 5.10.20 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 5.10.21 A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 5.10.22 Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC, INCRA, SALÁRIO EDUCAÇÃO, FGTS/RAT, FAP/SEBRAE, etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas CONTRATADAS, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.
- 5.10.23 O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior

rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

- 5.10.24 A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação da Secretaria de Administração (SAD) do CNJ, sob pena de multa e rescisão do contrato.
- 5.10.25 Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.
- 5.10.26 Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.
- 5.10.27 Também será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.
- 5.10.28 A liberação, integral ou parcial, à CONTRATADA, do saldo da conta depósito vinculada - bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.
- 5.10.28.1 Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor 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.
- 5.10.28.2 O CNJ reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS

por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas na Minuta de Contrato.

5.11 Transferência de conhecimento e transição contratual

- 5.11.1 Em até 120 (cento e vinte) dias após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
 - 5.11.1.1 A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
 - 5.11.1.2 A metodologia de trabalho;
 - 5.11.1.3 Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
 - 5.11.1.4 Os documentos e os artefatos a serem gerados;
 - 5.11.1.5 Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.
- 5.11.2 A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.
- 5.11.3 A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.
- 5.11.4 Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.
- 5.11.5 O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.
- 5.11.6 A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia

e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.

- 5.11.7 A CONTRATADA se compromete a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 5.11.8 Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CNJ, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do termo de referência, repassando todo o conhecimento necessário para tal.
- 5.11.9 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 5.11.10 Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.
- 5.11.11 O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.
- 5.11.12 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
 - 5.11.12.1 Entregar documentação contendo, no mínimo:
 - 5.11.12.1.1 Base de dados de conhecimento atualizada;
 - 5.11.12.1.2 Plano de Transferência de Conhecimento consolidado e atualizado.

5.11.12.2 Devolver, equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

5.11.12.3 Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;

5.11.12.4 Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e

5.11.12.5 Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

5.12 Do prazo ou do cronograma de execução.

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO/DURAÇÃO	UNIDADES ENVOLVIDAS
1	Assinatura do contrato e Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	DG/Preposto ou Representante da contratada
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	DG
3	Período de Transição Operacional	30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato	Contratada e gestor do contrato
4	Período de Adaptação Operacional	90 (noventa) dias, contados a partir do término do Período de Transição Operacional	Contratada e gestor do contrato
5	Envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE	Mensalmente, em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do	Contratada

		primeiro dia útil após o término do período de apuração mensa	
6	Análise do Relatório Geral de Faturamento e autorização da emissão da Nota Fiscal	Mensalmente, em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento	Contratante
7	Pagamento	Mensalmente, em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento definitivo	SEALI

6 Prazo de Vigência

6.1 Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato.

7 Da Habilitação e Qualificação

7.1 Habilitação Jurídica e Regularidade Fiscal

- 7.1.1 Registro comercial, no caso de empresário individual;
- 7.1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;
- 7.1.3 Comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do Ministério da Economia;
- 7.1.4 Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede da licitante;
- 7.1.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal;
- 7.1.6 Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- 7.1.7 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

7.1.8 Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;

7.1.9 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

7.2 Qualificação Técnico-Operacional

7.2.1 Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 500 (quinhentas) estações de trabalho, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, posto que o CNJ possui mais de 1.000 (mil) estações de trabalho.

7.2.2 Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 3.000 (três mil) chamados/incidentes resolvidos e encerrados por mês, no período de 12 meses, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

7.2.2.1 Foram resolvidos e encerrados 36.780 chamados apenas nas filas N1 e N1 Externo no sistema OTRS do CNJ no período de 01/04/2022 a 28/09/2022, ou seja, 6.130 por mês em média.

7.2.3 Considerando que se deseja avaliar a capacidade de coordenação da estrutura técnica e administrativa da licitante para prestação de serviços de porte similar ao objeto da contratação, **não será aceito** o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de estações de rede e chamados encerrados dos itens acima.

7.2.4 A documentação relativa à qualificação técnica para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, deverá ser feita com a apresentação de Atestado(s) Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a capacidade técnico operacional em serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, nos quantitativos mínimos;

7.2.5 Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo Sicaf, for igual ou inferior a 1;

7.3 Qualificação Econômico-Financeira

7.3.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante;

7.3.2 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física;

7.3.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

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

7.3.5 Patrimônio líquido no valor mínimo correspondentes a 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação;

7.3.6 Caso o balanço patrimonial apresente alguma irregularidade ou, embora regular, apresente índices de LG, SG e LC menores que 1 (um), poderá ser exigida declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento pelo licitante dos índices econômicos previstos neste Edital.

8 Critérios de aceitabilidade da proposta

8.1 Não serão aceitas propostas com preços manifestamente inexequíveis.

8.2 A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:

8.2.1 Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

8.2.2 Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos neste Termo de Referência.

8.2.2.1 Caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos neste Termo de Referência, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já

tenha contratado nos últimos 6 meses, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste certame.

8.2.2.2 Para fins da demonstração comprobatória exigida, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para o licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta;

8.2.2.3 A documentação comprobatória apresentada deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes neste Termo de Referência.

9 Obrigações do Contratante

- 9.1 Efetuar o pagamento à Contratada, após o recebimento definitivo;
- 9.2 Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência e do(s) contrato(s) dele decorrente(s), por meio de servidor(es) designado(s), de modo a garantir o fiel cumprimento do mesmo e da proposta;
- 9.3 Aplicar as sanções conforme previsto no contrato, assegurando à Contratada o contraditório e ampla defesa.
- 9.4 Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela Contratada;
- 9.5 Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato;
- 9.6 Comunicar oficialmente à Contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados;
- 9.7 Efetuar o pagamento devido pela execução do(s) serviço(s) dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- 9.8 Exercer permanente fiscalização na execução do(s) serviço(s), registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

- 9.9 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do CNJ relacionados à execução do(s) serviço(s), mas com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ;
- 9.10 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 9.11 Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 9.12 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.13 Aplicar à Contratada as sanções previstas na lei e no Contrato

10 Obrigações da Contratada

- 10.1 Os valores salariais e a quantidade de profissionais propostos durante a licitação vinculam a CONTRATADA, ou seja, são os valores mínimos a serem pagos durante a execução do contrato aos profissionais alocados para execução dos serviços desta licitação.
- 10.2 Comunicar ao Gestor ou Responsável Técnico do CNJ, formal e imediatamente, todas as ocorrências anormais e/ou que possam comprometer a execução do objeto;
- 10.3 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- 10.4 Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante a execução do contrato;
- 10.5 Declarar, no ato da assinatura do contrato, ciência do Código de Conduta para fornecedores de bens e serviços do Conselho Nacional de Justiça, por meio do Termo de Responsabilidade e compromisso com o Código de Conduta dos Fornecedores, instituído pela Portaria nº 18, de 31 de janeiro de 2020", conforme Modelo IV deste Termo de Referência;

- 10.6 Cumprir todas as obrigações constantes do Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 10.7 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 10.8 Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega do objeto, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 10.9 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 10.10 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 10.11 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.12 Observar a Resolução CNJ n. 400/2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no Poder Judiciário
- 10.13 Cuidar para que o preposto e o seu substituto mantenham permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto.
- 10.14 Encaminhar ao CNJ mensalmente, junto ao Relatório Geral de Faturamento, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao CNJ, indicando o CPF e a equipe de atuação;
- 10.15 Indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos;
- 10.16 Alimentar e manter atualizada a Base de Conhecimentos Técnicos, dentro do escopo da sua área de atuação, com as rotinas, scripts e soluções detalhadas adotadas para os chamados.
 - 10.16.1 A Base de Conhecimentos deverá conter a documentação minuciosa das atividades de forma a permitir que, na transição contratual, os serviços continuem sendo prestados sem

interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

- 10.16.2 O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá inexecução total do contrato.
- 10.17 Solicitar ao CNJ a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CNJ, quando da transferência, remanejamento, promoção, admissão ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- 10.18 Pagar salários iguais ou maiores do que os propostos durante a Licitação aos profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação;
- 10.19 Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de experiência profissional, formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.
- 10.19.1 O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado junto à CONTRATANTE até 48 (quarenta e oito) horas antes do início das atividades do profissional no contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.
- 10.20 Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados.
- 10.21 Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias:
- 10.21.1 A substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk;
- 10.21.2 A alocação de novos profissionais no contrato, a fim de criar os meios necessários à ação da fiscalização trabalhista e à conferência prévia dos requisitos de experiência e capacitação dos membros das equipes.
- 10.22 Manter seus profissionais nas dependências do CNJ adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.

- 10.23 Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.
- 10.24 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
- 10.25 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 10.26 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CNJ.
- 10.27 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CNJ.
- 10.28 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE
- 10.29 Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 10.30 Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do CNJ ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 10.31 Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ.
- 10.32 Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, sempre que necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer profissional que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

- 10.33 Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
- 10.34 Devolver os crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.
- 10.35 Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.
- 10.36 Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços.
- 10.37 Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 10.38 Dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 10.39 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 10.40 Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 10.41 Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito.
- 10.42 Repassar aos profissionais indicados pelo CNJ os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI até 90 dias antes do encerramento do contrato.

- 10.43 Transferir ao CNJ, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.
- 10.44 Manter-se, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.45 Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, na forma determinada em normativos específicos do CNJ.
- 10.46 Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 10.47 Capacitação de novos profissionais:
- 10.47.1 A capacitação dos novos atendentes é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados no contrato;
 - 10.47.2 A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.
 - 10.47.3 Os profissionais que serão alocados no contrato deverão ser treinados nos seguintes conteúdos:
 - 10.47.3.1 O Poder Judiciário na ordem constitucional Brasileira;
 - 10.47.3.2 Atribuições do Poder Judiciário;
 - 10.47.3.3 Órgãos do Poder Judiciário (Art. 92 da Constituição Federal)
 - 10.47.3.4 Estrutura organizacional do CNJ (seu organograma, suas áreas e atribuições);
 - 10.47.3.5 Técnicas de atendimento;
 - 10.47.3.6 Regras de comportamento e disciplina;
 - 10.47.3.7 Sigilo profissional e normas operacionais e de segurança da informação no CNJ;
 - 10.47.3.8 Ferramentas de registro de chamados;

10.47.3.9 Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

10.48 Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo

10.49 Assinatura do Termo de Responsabilidade com o código de conduta

10.50 Assinatura do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade das Informações do CNJ

11 Do acompanhamento e fiscalização do Contrato

11.1 O objeto deste Termo de Referência e do(s) contrato(s) dele decorrente(s) será acompanhado e terá a sua execução fiscalizada por meio de servidor(es) designado(s), de modo a garantir o fiel cumprimento do mesmo e da proposta

12 Das Sanções

12.1 Com fundamento nos arts. 155 e 156 da Lei n. 14.133/2021 e na **Instrução Normativa CNJ n. 94/2023**, a Contratada ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

12.1.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado será feita advertência por escrito à Contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

12.1.1.1 A Contratada será notificada formalmente pelo CNJ em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação;

12.1.1.2 Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o CNJ entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

12.1.2 multa, no valor de:

12.1.2.1 0,1% (um décimo por cento) do valor total do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2,5% (dois e meio por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão

do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

12.1.2.2 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato:

12.1.2.2.1 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 CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

12.1.2.2.2 Para cada profissional alocado sem as qualificações exigidas pelo CNJ no Edital da Licitação

12.1.2.3 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de:

12.1.2.3.1 Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, por equipamento;

12.1.2.3.2 Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de Service Desk.

12.1.2.4 1% (um por cento), por dia, sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de:

12.1.2.4.1 Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;

12.1.2.5 1% (um por cento), por dia, sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de deixar de:

12.1.2.5.1 Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;

12.1.2.5.2 Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente;

- 12.1.2.5.3 Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos e supervisores previstos no edital/contrato;
- 12.1.2.5.4 Executar serviço determinado pela fiscalização;
- 12.1.2.5.5 Substituir, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer profissional que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 12.1.2.5.6 Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, conforme a quantidade mínima especificada no Termo de Referência
- 12.1.2.6 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do Contrato:
 - 12.1.2.6.1 A cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
 - 12.1.2.6.2 No caso de reincidir, por dois meses consecutivos ou por 3 meses não consecutivos no intervalo de 6 meses, na prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, por indicador;
- 12.1.2.7 30% (trinta por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 12.1.3 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 12.1.4 impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta federal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;
- 12.1.5 declaração de inidoneidade para 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.

- 12.1.6 as sanções previstas nas alíneas 12.1.1, 12.1.4 e 12.1.5 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.
- 12.1.7 O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à contratada, ou cobrado judicialmente.
- 12.1.8 Excepcionalmente, desde que justificado pelo gestor do contrato no processo administrativo, o CNJ poderá, ad cautelam, efetuar a retenção do valor da multa presumida, em conformidade com o Termo de Referência e instaurar de imediato o procedimento administrativo para apuração de responsabilidade por descumprimento, que deverá ter tramitação prioritária.
- 12.1.9 O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à Contratada, ou cobrado judicialmente.
- 12.1.10 Quando houver provimento da defesa prévia, do recurso ou na hipótese de a Administração reconsiderar, de ofício, a decisão que aplicar a penalidade, os valores retidos cautelarmente serão devolvidos ao interessado.
- 12.1.11 Não sendo possível a retenção do valor presumido da multa, a empresa penalizada será oficiada para realização do pagamento via Guia de Recolhimento da União - GRU em 10 (dez) dias.
- 12.1.12 Entenda-se como “valor mensal do contrato” o valor apresentado na proposta da CONTRATADA, que resultou vencedora do certame, considerando o atingimento de todos os níveis de serviço.

13 Da Garantia do Contrato

- 13.1 A CONTRATADA prestará garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor anual do Contrato em até **1 (um) mês** após a sua assinatura por meio de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.
- 13.2 O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato.

- 13.3 A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 10 (dez) dias, contadas da data de recebimento da notificação do CONTRATANTE.
- 13.4 O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.
- 13.5 O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar, entre outros, os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.
- 13.6 Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá providenciar a devida renovação da garantia prestada, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato..

14 Da Publicidade

- 14.1 A nota de empenho dessa contratação será divulgada no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial do CONTRATANTE na Internet, em atenção 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.

15 Vistoria técnica

- 15.1 É facultado à licitante comparecer as instalações do CNJ. A vistoria tem caráter opcional e não será requisito para participação no futuro certame. Caso faça esta opção, será fornecida pelo CNJ, ao final da vistoria, DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme o anexo C;
- 15.2 A vistoria poderá ser realizada em dias úteis, das 13:00 às 19:00, até o dia anterior ao de realização do certame;
- 15.3 A vistoria deverá ser realizada por um representante da empresa devidamente identificado e trajado e deverá ser previamente agendada. O agendamento poderá ser realizado junto a Comissão Permanente de Licitação, através do telefone: (61) 2326-5013 ou pelo e-mail: cpc@cnj.jus.br.

16 Das Disposições finais

- 16.1 Não será permitida a subcontratação de parte do objeto e nem a participação de cooperativa

16.2 Pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio nos termos do art. 15 da Lei 14.133/2021.

ANEXO A - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

NOME DA EMPRESA LICITANTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX/E-MAIL:

Equipe	Nível		Quantidade	Salário mensal (R\$)	Total Mensal (R\$)
	Profissional	Unidade			
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	homem/mês			
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	Analista de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	Analista de suporte	homem/mês			
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento ao Cidadão	Técnico de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	Analista de suporte	homem/mês			
Equipe de Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	homem/mês			
Equipe de Atendimento a Sis-	Analista de	homem/mês			

temas Estratégicos	suporte				
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	Supervisão de suporte	homem/mês			
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	homem/mês			
Equipe de Apoio aos processos ITIL	Analista de suporte	homem/mês			
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	Supervisão de suporte	homem/mês			

Ao efetuar a presente PROPOSTA, esta empresa licitante DECLARA:

a) Ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços e que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços ofertados são exequíveis;

b) Que teremos pessoal disponível e equipamentos e/ou materiais disponíveis e em perfeitas condições para executar os serviços, objeto desta licitação, de acordo com as especificações discriminadas no Edital e seus anexos;

c) Que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços;

d) Que a proposta foi elaborada de maneira independente pela licitante e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato;

e) Que avaliamos o objeto desta licitação e asseguramos ter pleno conhecimento das condições gerais e locais onde serão realizados os serviços, bem como da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas na minuta contratual e que acataremos integralmente todas as normas administrativas em vigor no CONTRATANTE; e

f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta proposta e detém plenos poderes e informações para firmá-la.

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data _____

Assinatura _____

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
3. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
4. A proposta deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
5. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta. 6. A LICITANTE proponente é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.
7. Junto à PROPOSTA DE PREÇOS a LICITANTE deverá encaminhar DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais.

ANEXO B - MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS

[DATA]		
Relatório Gerencial dos Serviços de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ		
Nome do Gestor		
Nome do Preposto		
Mês de Referência		
17 Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido		
Item	Índice Obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
18 Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados		

19 Erros operacionais
20 Sugestões de melhorias para o próximo período
21 Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis

ANEXO C - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Ao Conselho Nacional de Justiça

A _____ (nome da empresa, CNPJ),
localizada _____ (endereço completo),
representada por _____, declara, para fins de
participação em processo licitatório, que vistoriou o local dos serviços, tem
conhecimento do objeto licitado no Pregão Eletrônico nº...../2021, inclusive quanto
às características físicas, das quantidades e especificidades dos serviços objeto
desta licitação e não fará qualquer reclamação posterior de desconhecimento de
detalhes técnicos e operacionais não detectados na vistoria.

Brasília - DF, ___ de _____ de 2021.

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA EMPRESA

SERVIDOR RESPONSÁVEL

ANEXO D - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Conselho Nacional de Justiça, sediado em SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), em Brasília - Distrito Federal, CNPJ n.º 07.421.906/0001-29 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- Salva-guarda 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:

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 tomada 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.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Cláusula Terceira - DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro - Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo - As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro - As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I - Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II - Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

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

Cláusula Quarta - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

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

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I - Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

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

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

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

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

III - Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

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

Cláusula Quinta - DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

Cláusula Sétima - DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. Parágrafo Primeiro - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

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

Parágrafo Terceiro - Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I - O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

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

IV - Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;

V - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

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

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava - DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

_____, _____ de _____ de 20____

<ASSINATURA DO CONTRANTANTE> - Nome/Matricula

<ASSINATURA DA CONTRATADA> - nome/identificação

ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA

TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES E COMPRADORES

Eu, _____, inscrito(a) no CPF sob nº _____, neste ato representando o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ nº _____, declaro: Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

_____, _____ de _____

ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA -CONTRATADAS

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.

_____ inscrita no CNPJ no _____, nesse ato representada por _____, inscrita (o) no CPF no _____, doravante denominada CONTRATADA, apresenta o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES, obrigando-se a não divulgar, sem autorização do CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), segredos e informações produzidos, recebidos e custodiados pelo CNJ, bem como informações sobre quaisquer assuntos de que tomar conhecimento em razão da execução da contratação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA - A CONTRATADA reconhece que, com a aceitação do presente termo pelo CNJ, as atividades desenvolvidas envolvem contato com informações sigilosas. Essas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a quaisquer pessoas físicas ou jurídicas não autorizadas sem a expressa autorização do CNJ, comprometendo-se a CONTRATADA a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CNJ ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução de suas funções no Conselho, sob pena de responsabilidade civil e administrativa, sem prejuízo da responsabilidade penal de quem tenha descumprido as obrigações assumidas.

CLÁUSULA SEGUNDA - A CONTRATADA reconhece que, em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, esta deverá ser tratada sob sigilo, até que venha a ser autorizado, pelo CNJ, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma o silêncio do CNJ deverá ser interpretado como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATADA assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida por ocasião da sua atividade no CNJ.

CLÁUSULA QUARTA - A CONTRATADA obriga-se a informar ao CNJ imediatamente qualquer violação das regras de sigilo por parte dela, de qualquer de seus empregados e empregadas ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

CLÁUSULA QUINTA - O descumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo poderá implicar a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação, conforme Cláusula Primeira.

CLÁUSULA SEXTA - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre A CONTRATADA e o CNJ.

CLÁUSULA SÉTIMA - Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Nesse caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

CLÁUSULA OITAVA - Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

CLÁUSULA NONA - A CONTRATADA compromete-se a dar ciência do teor do presente termo aos empregados e empregadas alocadas na prestação dos serviços contratados, mediante assinatura DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em papel timbrado da CONTRATADA, conforme modelo anexo.

CLAUSÚLA DEZ - A celebração do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE e da DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA não prejudica nem dispensa a celebração de outros instrumentos de responsabilidade e compromisso previstos para contratações específicas.

CLÁUSULA ONZE - As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E por estarem assim justos e de acordo, firmam este Termo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

CONTRATADA

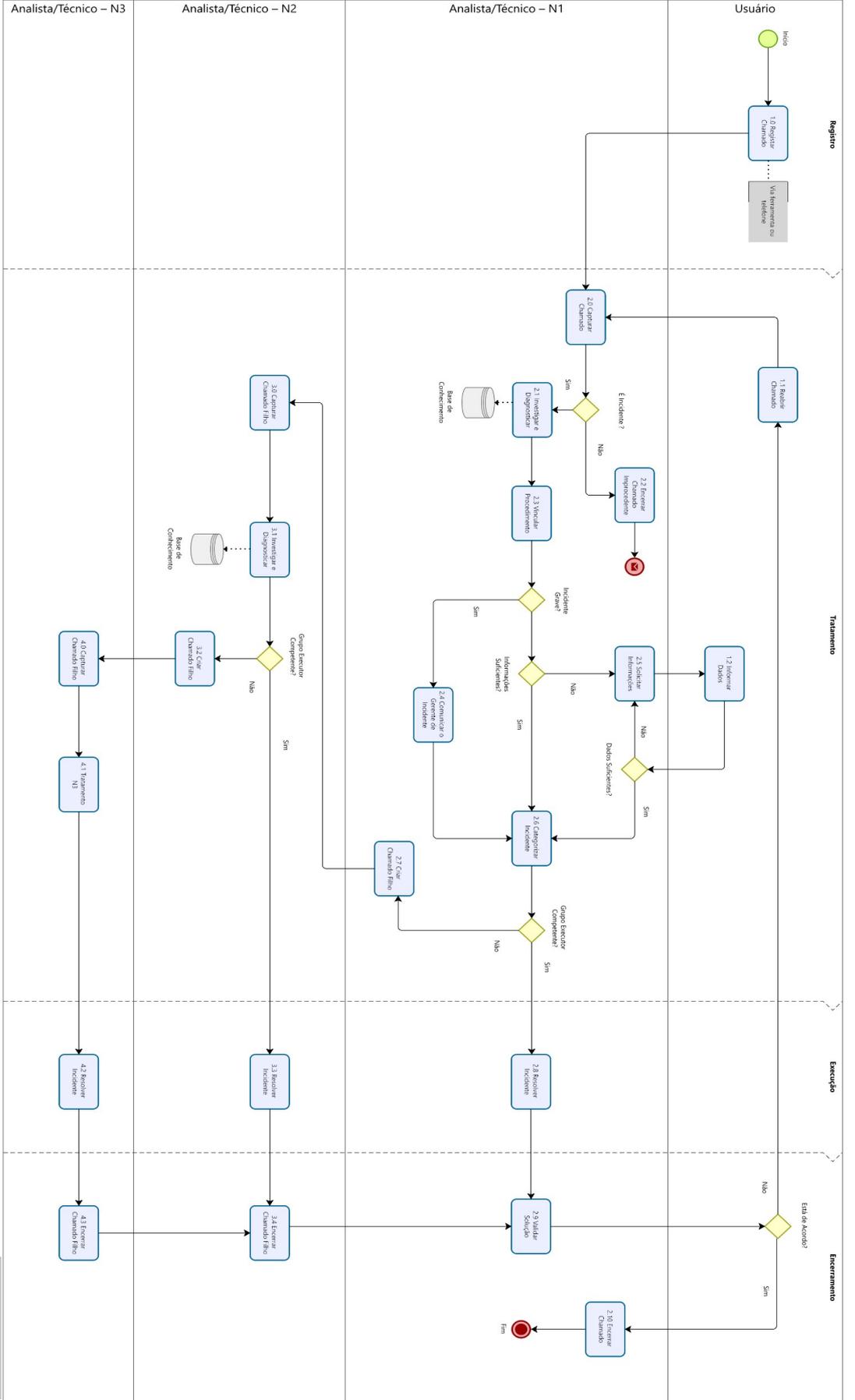
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

ANEXO G - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL

Termo de Ciência Individual do Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação	
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Nº do Contrato	
Empresa Contratada	
CNPJ	
Objeto Resumido	
Vigência Contratual	
TERMOS	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.	
OBSERVAÇÕES	
(registrar, caso haja)	
DE ACORDO	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito	
Brasília (DF), / / .	
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA	

ANEXO H - Fluxo de Atendimento de Incidentes

Gerenciamento de Incidente



Processo: Gerenciamento de Incidente
 Versão: BDM/2022



Mapa Comparativo

Unidade: Seção de Compras

Processo: 07219/2022

Assunto: Contratação de serviços conituados e especicalizados na área de TIC, denominado Central de Atendimento ao Usuário de TIC, remoto e presencial.

Servidor: Silvia Maria Guapindaia Peixoto

Data: 17/07/2023

				Planilha e Formação de Custos			VALOR MÍNIMO (B)	
				Valor				
				Considerar?		Sim		
Objeto	ITEM	UM	Qtde	Unitário	Total	Total Considerado	Unitário	Total
	1	mês	20	786.426,84	15.728.536,80	15.728.536,80	786.426,84	15.728.536,80
VALOR TOTAL						15.728.536,80		15.728.536,80

Valor mínimo total estimado: **15.728.536,80** (quinze milhões setecentos e vinte e oito mil quinhentos e trinta e seis reais e oitenta centavos)

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNPJ: 07.421.906/0001-29



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO

UASG 40003 - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

PREGÃO 10/2023

Às 16:29 horas do dia 19 de September do ano de 2023, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, JOHANESS ECK, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 07219/2022, Pregão nº 10/2023.

Fundamentação legal:	Lei 14.133/2021	Característica:	SISPP - Tradicional
Critério de julgamento:	Menor Preço / Maior Desconto	Modo de disputa:	Aberto/Fechado
Compra emergencial:	Não		
Objeto da compra:	Contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, remoto e presencial, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital		
Entrega de propostas:	De 10/08/2023 às 08:00 até 28/08/2023 às 14:00		
Abertura da sessão pública:	Dia 28/08/2023 às 14:00 (horário de Brasília)		

Mensagens do chat da compra

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	28/08/2023 às 14:00:01	A sessão pública está aberta. Até 20 itens poderão estar em disputa simultaneamente e o período de abertura para disputa será entre 08:00 e 18:00. Mantenham-se conectados.
Sistema	28/08/2023 às 14:35:39	A etapa de julgamento de propostas foi iniciada. Para acompanhá-la acesse a opção "Seleção de fornecedores" na linha do tempo.
Sistema	28/08/2023 às 14:36:13	Boa tarde, Senhores Licitantes.
Sistema	28/08/2023 às 14:37:07	Considerando o encerramento da fase de lances, darei início às convocações, seguindo a ordem de classificação.
Sistema	28/08/2023 às 19:07:51	A licitação será suspensa e será reaberta amanhã às 14 horas, quando todos deverão estar conectados e atentos.
Sistema	28/08/2023 às 19:08:00	obrigada e boa noite
Sistema	29/08/2023 às 14:00:42	Boa tarde, Senhores Licitantes, declaro reaberta a sessão do PRE 10/2023.
Sistema	29/08/2023 às 14:10:20	Se é pelo sistema cumulativo então é lucro presumido.
Sistema	29/08/2023 às 14:41:41	ok, ciente
Sistema	29/08/2023 às 14:43:25	Declaro vencedora do certame a empresa INTEROP INFORMATICA LTDA, tendo em vista que toda a documentação enviada atende às disposições do edital.
Sistema	29/08/2023 às 14:44:05	Agradeço a participação de todos no certame e desejo uma boa tarde.

Eventos da compra

Data/Hora	Descrição
28/08/2023 às 14:00:01	Abertura da sessão pública
28/08/2023 às 14:35:36	Início da etapa de julgamento de propostas

Item 1 - Central de Serviços de TIC

Contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, remoto e presencial, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital

Quantidade: 1 Valor estimado: R\$ 15.728.536,8000
 Unidade de fornecimento: UND SERVIÇO Situação: Adjudicado e Homologado
 Tratamento Diferenciado ME/EPP: Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)

Adjudicado e Homologado por CPF ***.583.***-2 - JOHANESS ECK para INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80, melhor lance: R\$ 11.985.159,6000

Propostas do Item 1

(D) Declarante MeEpp/Equiparada (Art. 3ª da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006)

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
09.386.453/0001-72 - ALLMIC TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Sim (D)	R\$ 15.728.500,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.500,0000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
00.734.255/0001-88 - AMAZON INFORMATICA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 13.501.000,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.500,0000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
43.794.816/0001-47 - ARS COMERCIO E SERVICOS DE TECNOLOGIA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Sim (D)	R\$ 15.728.536,8000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
03.022.122/0001-77 - BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 15.728.400,0000	-
Valor proposta: R\$ 25.000.000,0000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
11.452.317/0001-85 - CITY CONNECT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 15.669.000,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
00.308.141/0009-23 - CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 14.350.252,9000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
01.936.069/0010-85 - DIGISYSTEM SERVICOS ESPECIALIZADOS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 12.159.005,5800	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 12.095.000,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 23.072.881,4000	-
Valor proposta: R\$ 23.072.881,4000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
11.168.199/0001-88 - HITSS DO BRASIL SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA. Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 13.986.614,7900	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 11.991.748,4600	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 11.985.159,6000	Proposta adjudicada
Valor proposta: R\$ 17.301.390,4800 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
38.056.404/0001-70 - IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 12.138.994,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
04.392.420/0002-00 - IT2B TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 17.850.031,4600	-
Valor proposta: R\$ 17.850.031,4600 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
00.660.928/0001-00 - LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Sim	R\$ 12.381.928,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
42.563.692/0001-26 - M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 13.985.000,0000	-
Valor proposta: R\$ 20.000.000,0000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
78.533.312/0001-58 - PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 16.728.536,8000	-
Valor proposta: R\$ 16.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
24.921.066/0001-82 - SOLLO CONSTRUCOES E SERVICOS LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 15.728.536,8000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
07.899.023/0001-29 - SULWORK TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Sim	R\$ 12.350.000,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.536,8000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
03.399.966/0001-31 - TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Não	R\$ 12.177.000,0000	-
Valor proposta: R\$ 30.000.000,0000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Porte MeEpp/Equiparada: Sim	R\$ 12.410.000,0000	-
Valor proposta: R\$ 15.728.535,0000 Valor negociado: Não informado	Quantidade ofertada: 1	

Lances do Item 1

Lances do Item 1

28/08/2023 14:01:28	42.563.692/0001-26	R\$ 19.000.000,0000
28/08/2023 14:01:53	07.899.023/0001-29	R\$ 15.700.000,0000
28/08/2023 14:02:35	42.563.692/0001-26	R\$ 16.720.000,0000
28/08/2023 14:03:27	85.240.869/0001-66	R\$ 15.705.000,0000
28/08/2023 14:06:23	00.734.255/0001-88	R\$ 15.704.000,0000
28/08/2023 14:08:09	42.563.692/0001-26	R\$ 15.704.500,0000
28/08/2023 14:08:16	03.399.966/0001-31	R\$ 15.800.000,0000
28/08/2023 14:08:34	03.022.122/0001-77	R\$ 15.728.400,0000
28/08/2023 14:09:30	86.703.337/0001-80	R\$ 15.710.000,0000
28/08/2023 14:13:54	38.056.404/0001-70	R\$ 15.684.300,0000
28/08/2023 14:14:46	00.660.928/0001-00	R\$ 13.500.000,0000
28/08/2023 14:14:47	11.168.199/0001-88	R\$ 14.850.000,0000
28/08/2023 14:14:50	00.734.255/0001-88	R\$ 15.685.000,0000
28/08/2023 14:14:59	07.899.023/0001-29	R\$ 15.600.000,0000
28/08/2023 14:15:00	00.734.255/0001-88	R\$ 13.501.000,0000
28/08/2023 14:15:01	03.399.966/0001-31	R\$ 13.600.000,0000
28/08/2023 14:15:01	07.094.346/0001-45	R\$ 15.000.000,0000
28/08/2023 14:15:03	85.240.869/0001-66	R\$ 13.600.000,0000
28/08/2023 14:15:04	10.757.593/0001-99	R\$ 12.900.000,0000
28/08/2023 14:15:06	86.703.337/0001-80	R\$ 14.840.000,0000
28/08/2023 14:15:09	11.168.199/0001-88	R\$ 14.190.000,0000
28/08/2023 14:15:11	07.094.346/0001-45	R\$ 14.000.000,0000
28/08/2023 14:15:11	00.308.141/0009-23	R\$ 15.599.904,7700
28/08/2023 14:15:12	85.240.869/0001-66	R\$ 12.950.000,0000
28/08/2023 14:15:13	38.056.404/0001-70	R\$ 13.486.500,0000
28/08/2023 14:15:17	86.703.337/0001-80	R\$ 13.400.000,0000
28/08/2023 14:15:20	07.899.023/0001-29	R\$ 12.700.000,0000
28/08/2023 14:15:29	01.936.069/0010-85	R\$ 13.000.000,0000
28/08/2023 14:15:31	11.168.199/0001-88	R\$ 13.986.614,7900
28/08/2023 14:15:39	86.703.337/0001-80	R\$ 12.930.000,0000
28/08/2023 14:16:00	00.660.928/0001-00	R\$ 12.900.000,0000
28/08/2023 14:16:06	00.308.141/0009-23	R\$ 14.350.252,9000
28/08/2023 14:16:10	07.094.346/0001-45	R\$ 13.500.000,0000
28/08/2023 14:16:26	03.399.966/0001-31	R\$ 12.800.000,0000
28/08/2023 14:16:45	86.703.337/0001-80	R\$ 12.750.000,0000
28/08/2023 14:16:47	42.563.692/0001-26	R\$ 13.985.000,0000
28/08/2023 14:17:07	11.452.317/0001-85	R\$ 15.669.000,0000
28/08/2023 14:17:52	00.660.928/0001-00	R\$ 12.500.000,0000
28/08/2023 14:18:00	01.936.069/0010-85	R\$ 12.600.000,0000

Lances do Item 1

Data/hora	Participante	Lance
28/08/2023 14:18:11	38.056.404/0001-70	R\$ 12.800.000,0000
28/08/2023 14:18:19	07.094.346/0001-45	R\$ 13.200.000,0000
28/08/2023 14:19:02	07.899.023/0001-29	R\$ 12.450.000,0000
28/08/2023 14:19:44	86.703.337/0001-80	R\$ 12.480.000,0000
28/08/2023 14:21:51	10.757.593/0001-99	R\$ 12.700.000,0000
28/08/2023 14:23:40	86.703.337/0001-80	R\$ 11.985.159,6000
28/08/2023 14:24:36	38.056.404/0001-70	R\$ 12.138.994,0000
28/08/2023 14:25:34	01.936.069/0010-85	R\$ 12.159.005,5800
28/08/2023 14:25:38	03.399.966/0001-31	R\$ 12.177.000,0000
28/08/2023 14:25:45	10.757.593/0001-99	R\$ 12.410.000,0000
28/08/2023 14:25:57	07.094.346/0001-45	R\$ 12.095.000,0000
28/08/2023 14:27:05	07.899.023/0001-29	R\$ 12.350.000,0000
28/08/2023 14:27:36	00.660.928/0001-00	R\$ 12.381.928,0000
28/08/2023 14:27:40	85.240.869/0001-66	R\$ 11.991.748,4600

Mensagens do chat do Item 1

Enviado por	Data/Hora envio	Mensagem
Sistema	28/08/2023 14:00:02	O item 1 foi aberto. Solicitamos o envio de lances.
Sistema	28/08/2023 14:00:02	Algumas propostas do item 1 estão empatadas. Solicitamos o envio de lances.
Sistema	28/08/2023 14:23:01	A etapa fechada foi iniciada para o item 1. Fornecedor que apresentou lance entre R\$ 12.450.000,0000 e R\$ 13.501.000,0000 poderá enviar um lance único e fechado até às 14:28:01 do dia 28/08/2023.
Sistema	28/08/2023 14:28:02	A etapa fechada do item 1 foi encerrada. Os seguintes lances foram registrados pelos fornecedores convocados: R\$ 12.095.000,0000, R\$ 12.159.005,5800, R\$ 12.138.994,0000, R\$ 12.410.000,0000, R\$ 11.985.159,6000, R\$ 12.381.928,0000, R\$ 11.991.748,4600, R\$ 12.177.000,0000 e R\$ 12.350.000,0000.
Sistema	28/08/2023 14:28:02	O item 1 está encerrado.
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 14:46:36	Senhor Representante, solicito enviar toda documentação exigida para a habilitação, bem como a proposta e os atestados, tudo no prazo de 2 horas.
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 14:47:22	Sr. Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80, você foi convocado para enviar anexos para o item 1. Prazo para encerrar o envio: 16:48:00 do dia 28/08/2023. Justificativa: Solicito documentação, conforme chat.
pelo participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 14:55:53	Cientes
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 15:59:42	Prezada Empresa, observo que o valor ofertado em sua proposta está consideravelmente abaixo do valor estimado em edital. Caso haja redução salarial, a empresa precisará comprovar a qualificação técnica dos profissionais, conforme descrito no item 3.11 alínea "e.1.2.3" do edital que diz:

Enviado por	Data/Hora envio	Mensagem
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 16:00:59	e.1.2.3) caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos neste Termo de Referência, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado nos últimos 6 meses, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste certame.
pelo participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 16:03:50	Informamos que não houve redução salarial.
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 16:05:30	Caso chegue a conclusão de que a sua proposta é inexequível por favor peça a desclassificação o quanto antes, a fim de não atrapalhar o bom andamento da licitação
pelo participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 16:07:38	Obrigada pelo orientação. Estamos cientes.
pelo participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 16:28:52	O item 1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 16:28:52 de 28/08/2023. 1 anexo foi enviado pelo fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80.
pelo participante 86.703.337/0001-80	28/08/2023 18:17:35	Prezada Sra. Pregoeira, considerando o horário da Instituição, essa sessão tem previsão de permanecer aberta por mais quanto tempo no dia de hoje?
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:02:59	Boa Tarde Sra. Pregoeira.
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:03:17	Senhor Representante, em sede de diligência, solicito que seja enviado o Balanço Patrimonial do exercício de 2021, em complementação ao Balanço já enviado de 2022.
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:03:49	Ok, cientes
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:04:31	Solicito confirmação da forma do regime de tributação de Lucro Presumido.
Sistema para o participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:06:34	Sr. Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80, você foi convocado para enviar anexos para o item 1. Prazo para encerrar o envio: 14:36:00 do dia 29/08/2023. Justificativa: Solicito documento.
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:07:05	Regime de Tributação é o Lucro Real Cumulativo.
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:08:14	recolhimento pelo sistema cumulativo cfe Lei 10833 art 10, XXV
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:10:18	O item 1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 14:10:18 de 29/08/2023. 1 anexo foi enviado pelo fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80.
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:11:12	Não Sra Pregoeira, lucro real. mas cumulativo
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:11:28	enviei junto aos documentos o artigo com a base legal.
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:12:05	mesmo com lucro real, recolhido pelo sistema cumulativo cfe Lei 10833 art 10, XXV

Enviado por	Data/Hora envio	Mensagem
pelo participante 86.703.337/0001-80	29/08/2023 14:15:21	Existe exceções pra alguns lucro real serem cumulativos, empresas de TI estão entre eles.
Sistema	29/08/2023 14:44:49	O item 1 está na etapa de julgamento de proposta no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 29/08/2023 14:54:49.
Sistema	29/08/2023 15:01:24	O item 1 está na etapa de habilitação de fornecedores no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 29/08/2023 15:11:24.
Sistema	29/08/2023 15:16:25	A fase de recurso do item 1 está aberta até 01/09/2023.
Sistema	02/09/2023 00:00:02	A fase de recurso do item 1 está finalizada.

Eventos do Item 1

Data/Hora	Descrição
28/08/2023 14:47:22	Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80 convocado para o envio de anexo. Prazo de encerramento: 28/08/2023 16:48:00. Motivo: Solicito documentação, conforme chat.
28/08/2023 16:28:52	Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80 finalizou o envio de anexo.
29/08/2023 14:06:34	Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80 convocado para o envio de anexo. Prazo de encerramento: 29/08/2023 14:36:00. Motivo: Solicito documento.
29/08/2023 14:10:18	Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80 finalizou o envio de anexo.
31/08/2023 17:31:37	Fornecedor CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ 00.308.141/0009-23 registra a desistência de cadastrar recurso.
19/09/2023 16:29:14	Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80 teve a proposta adjudicada, melhor lance: R\$ 11.985.159,6000.
19/09/2023 16:29:15	Item homologado.

Fase Recursal do Item/Grupo *

* Maiores detalhes sobre recursos, contrarrazões, decisões e revisões deverão ser consultados no sistema.

Sessão 1

Prazos:

Intenção de recurso no julgamento:	29/08/2023 14:54:49
Intenção de recurso na habilitação:	29/08/2023 15:11:24
Recurso:	01/09/2023 23:59:59
Contrarrazão:	06/09/2023 23:59:59

Recursos realizados:

00.308.141/0009-23 - CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E

Intenção de recurso na habilitação:	29/08/2023 15:02:24
Recurso:	(Desistiu Cadastro) 31/08/2023 17:31:37
Contrarrazões:	Não foi realizado cadastro

85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA

Intenção de recurso no julgamento:	29/08/2023 14:50:51
Intenção de recurso na habilitação:	29/08/2023 15:07:52
Recurso:	(Desistiu Cadastro)
Contrarrazões:	Não foi realizado cadastro

38.056.404/0001-70 - IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA

Intenção de recurso no julgamento:	29/08/2023 14:51:17
Intenção de recurso na habilitação:	29/08/2023 15:02:19
Recurso:	(Desistiu Cadastro)
Contrarrazões:	Não foi realizado cadastro

Data e hora da consulta: 27/09/2023 14:26
Usuário: ***.765.901-**
Impressão Completa

Nota de Empenho

UG Emitente

Código	Nome	Moeda
40003	CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA	REAL - (R\$)
CNPJ	Endereço	CEP
07.421.906/0001-29	SAF SUL QUADRA 2 LOTES 5/6	70070-600
Município	UF	Telefone
BRASILIA	DF	2326-4921, 2326-5152, 2326-5151,5136

Ano	Tipo	Número	Pré-empenho
2023	NE	371	2023PE000126

Célula Orçamentária

Esfera	PTRES	Fonte de Recurso	Natureza da Despesa	UGR	Plano Interno
1	167504	1000000000	339040	-	-

Data de Emissão	Tipo	Processo	Taxa de Câmbio	Valor
26/09/2023	Global	07219/2022	-	599.257,98

Favorecido

Código	Nome	CEP
86.703.337/0001-80	INTEROP INFORMATICA LTDA	90010-030
Endereço	UF	Telefone
GENERAL JOAO MANOEL 50	501 CENTRO	
Município	UF	Telefone
PORTO ALEGRE	RS	

Amparo Legal

Código	Modalidade de Licitação	Artigo	Parágrafo	Inciso	Alínea
126	PREGAO	1	-	-	-
Ato Normativo					
LEI 10.520 / 2002					

Descrição

07219/2022. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE DTIC PRESENCIAL E REMOTO. PREGÃO 10/2023 (1 A 31/12/2023). CONFORME DESPACHOS 1661554/DG E 1669640/SEATE.

Local da Entrega

-

Informação Complementar

-

Sistema de Origem

SIAFI-STN

Versão	Data/Hora	Operação
002	27/09/2023 14:21:15	Alteração

Data e hora da consulta: 27/09/2023 14:26

Usuário: ***.765.901-**

Impressão Completa

Nota de Empenho

Lista de Itens

Natureza de Despesa	Total da Lista
339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNI	599.257,98

Subelemento 10 - SUPORTE A USUARIOS DE TIC

Seq.	Descrição	Valor do Item
001	Contratação de serviços continuados (20 MESES) e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC - Pregão 10/2023.	599.257,98

Data	Operação	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
26/09/2023	Inclusão	1,00000	599.257,9800	599.257,98

Assinaturas

Ordenador de Despesa

JOHANESS ECK

***.583.638-**

27/09/2023 14:21:15

Gestor Financeiro

WERNNE PEREIRA E SILVA

***.924.564-**

27/09/2023 11:08:03



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

CONTRATO

CONTRATO 35/2023

CONTRATO Nº 35/2023, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A INTEROP INFORMATICA LTDA, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 10/2023 - Processo Administrativo/CNJ n. 07219/2022).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Ed. Premium, CEP: 70.070-600, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor Geral em substituição, **Bruno César de Oliveira Lopes**, RG n. 508985 COMAER SP e CPF n. 084.525.037-09, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 69, de 17 de março de 2023, e o art. 3º, inciso XI, alínea "a", da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, a empresa **INTEROP INFORMATICA LTDA**, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, 5º andar, Centro, Porto Alegre/RS, CEP 90.010-030, telefone (51) 32167000, inscrita no CNPJ sob o n. 86.703.337/0001-80, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Administrador, **Sócrates Slongo**, RG n. 5036293016 SSP-RS e CPF n. 512.537.040-15, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 10/2023, publicado no Diário Oficial da União do dia 5 de setembro de 2023, e a respectiva homologação, conforme Despacho 1661573 do Processo n. 07219/2022, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes na Lei n. 14.133/2021 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - Constitui objeto do presente contrato a contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, observados o Edital da licitação, o Termo de Referência, a proposta da **CONTRATADA**, e eventuais anexos dos documentos supracitados, os quais, independentemente de transcrição, são parte integrante deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA SEGUNDA - O contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, a contar da sua assinatura, prorrogável nos termos da Lei, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses.

Parágrafo único - A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

DO REGIME DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

CLÁUSULA TERCEIRA - O regime de execução contratual, o modelo de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, parte integrante deste Contrato.

DA SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA QUARTA - Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA QUINTA - Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.
- b) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o contrato e seus anexos;
- c) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- d) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- e) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**;
- f) Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de Poder Judiciário Conselho Nacional de Justiça - 143 - 2021;
- g) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;
- h) Aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- i) Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução dos ajustes;
- j) Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico financeiro feitos pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- k) O **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- l) Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- m) Permitir, durante a vigência do contrato, o livre acesso dos empregados da **CONTRATADA** aos locais designados para a prestação dos serviços, desde que devidamente identificados, conforme os termos deste instrumento e com as normas vigentes no âmbito do CNJ;
- n) Indicar formalmente os fiscais e gestores do contrato para o acompanhamento da execução contratual;

o) Não realizar 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 **CONTRATANTE**;

p) Fornecer combustíveis e lubrificantes necessários, bem como a manutenção dos veículos;

q) Cientificar a **CONTRATADA** sobre as normas internas vigentes relativas à segurança (controle de acesso de pessoas e veículos) e a transporte.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA SEXTA - Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

a) aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos;

b) possuir pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao **CONTRATANTE** ou a não prestação satisfatória dos serviços;

c) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

d) assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem no todo ou em parte a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;

e) apresentar ao **CONTRATANTE**, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

f) indicar preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto;

g) reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no termo de referência;

h) gerir os aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Gerir e supervisionar as atividades e as equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**;

i) alterar funcionários quando solicitado pela **CONTRATANTE**, quando a **CONTRATANTE** demonstrar que a troca beneficiará o desenvolvimento do serviço;

j) fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e supervisores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao **CONTRATANTE**;

k) indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos

l) apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto no Termo de Referência;

m) capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo **CONTRATANTE** em seu ambiente computacional;

n) comunicar a **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk;

- o) manter seus profissionais nas dependências do **CONTRATANTE** adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013;
- p) alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas constante no Anexo B do Termo de Referência, segundo os perfis indicados;
- q) alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- r) comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto do termo de referência;
- s) instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- t) responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do **CONTRATANTE**.
- u) garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o **CONTRATANTE**, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- v) assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- w) disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o **CONTRATANTE**, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do **CONTRATANTE**, como uma das formas de comunicação deles com o **CONTRATANTE**;
- x) atender às solicitações do **CONTRATANTE** quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;
- y) substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE**;
- z) promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao **CONTRATANTE**, aos quais a **CONTRATADA** veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da **CONTRATADA**;
- aa) informar o **CONTRATANTE**, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;
- bb) responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços;
- cc) responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- dd) dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com

que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato;

ee) seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

ff) acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

gg) responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

hh) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

ii) detalhar e repassar para o CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

jj) apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;

kk) sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;

ll) levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

mm) apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos;

nn) responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados;

oo) firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo C do Contrato);

pp) guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;

qq) assinar em termo próprio atestando, cada profissional envolvido, ciência da existência de tal compromisso (ANEXO D do Termo de Referência);

rr) assinar termo, cada profissional, declarando estar ciente de que a estrutura computacional do CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares;

ss) observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas;

tt) assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência,

remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE;

uu) instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

vv) relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

ww) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

xx) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

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

zz) apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;

aaa) subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

bbb) auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

ccc) implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;

ddd) executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos;

eee) participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação;

fff) reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE;

ggg) receber inspeções e diligências do CONTRATANTE;

hhh) acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto do Termo de Referência;

iii) submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.

jjj) cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

kkk) solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;

lll) admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços da contratação;

mmm) assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;

nnn) prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;

ooo) não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.

ppp) fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.

qqq) acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

rrr) realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE;

sss) observar os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades;

ttt) responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

uuu) implantar adequadamente o planejamento, a execução e a 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 todas as dependências do CONTRATANTE.

vvv) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

www) refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

xxx) apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;

yyy) assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do CONTRATANTE, conforme Portaria n. 18/2020, constante do modelo - Anexo B do Contrato;

zzz) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, frameworks, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

aaaa) cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em

lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021).

Parágrafo primeiro - O preposto indicado pela **CONTRATADA** deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

Parágrafo segundo - O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do **CONTRATANTE**. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro - O preposto e supervisores poderão ser contatados pelo **CONTRATANTE** a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.

Parágrafo quarto - A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da **CONTRATADA** escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

Parágrafo quinto - O prestador de serviço deverá declarar, no ato da assinatura do contrato com a **CONTRATADA**, ciência do Código de Conduta dos servidores do **CONTRATANTE**, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018. **Parágrafo sexto** - Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF, a **CONTRATADA** deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

DO VALOR

CLÁUSULA SÉTIMA - O valor total do presente contrato é de R\$ 11.985.159,60 (Onze milhões novecentos e oitenta e cinco mil cento e cinquenta e nove reais e sessenta centavos), conforme discriminado no Anexo A deste contrato. **Parágrafo único** - 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.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA OITAVA - Os serviços deste contrato serão recebidos mensalmente conforme prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA NONA - Os pagamentos serão realizados **mensalmente** por meio de ordem bancária após o recebimento definitivo, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022, cumpridos os seguintes requisitos:

a) Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), 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, comprovando regularidade com o FGTS; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho; e

b) Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**;

c) apresentação dos seguintes documentos, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto nas dependências do **CONTRATANTE**, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência:

c.1) relação nominal dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**;

c.2) comprovante de depósito bancário e cópia da folha de pagamento, referente ao mês da execução dos serviços, identificando o nome e a matrícula do profissional; comprovante de fornecimento dos auxílios devidos (alimentação, transporte etc.), com a respectiva data da disponibilização, quantidade, valor, mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento;

c.3) guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior à execução dos serviços, juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;

c.4) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos profissionais alocados no **CONTRATANTE**, bem como especificação dos descontos realizados no salário, no vale-transporte e auxílio alimentação;

c.5) quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas aos profissionais alocados na execução do contrato, indicando se houve ou não a ocupação do profissional alocado no **CONTRATANTE**, referente ao mês da prestação dos serviços;

c.6) documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;

c.7) documentação completa acerca da admissão de novos profissionais, incluindo cópia da carteira de trabalho;

d) apresentação de outros documentos e condições exigidos no Termo de Referência.

Parágrafo primeiro – O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.

Parágrafo segundo - Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

Parágrafo terceiro – os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa **CONTRATADA** prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

Parágrafo quarto - O **CONTRATANTE** terá até 10 (dez) dias, corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.

Parágrafo quinto - Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a **CONTRATADA** poderá emitir a fatura.

Parágrafo sexto - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

Parágrafo oitavo - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

Parágrafo nono - Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a **CONTRATADA**:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

CLÁUSULA DEZ - Antes de cada pagamento à **CONTRATADA**, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

Parágrafo primeiro - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

Parágrafo segundo - O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **CONTRATANTE**.

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

Parágrafo quarto - Persistindo a irregularidade, o **CONTRATANTE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

Parágrafo quinto - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Parágrafo sexto - Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do **CONTRATANTE**, não será rescindido o contrato em execução com a **CONTRATADA** inadimplente no SICAF.

Parágrafo sétimo - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

Parágrafo oitavo - A não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

CLÁUSULA ONZE - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

CLÁUSULA DOZE- Em atenção a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013 e suas alterações, a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas, para os serviços que envolvam mão de obra, nas dependências de órgão jurisdicionado ao Conselho Nacional de Justiça será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato. Portanto, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI / SESC / SENAI / SENAC / INCRA / SALÁRIO EDUCAÇÃO /FGTS /RAT+FAP / SEBRAE etc.) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

Parágrafo primeiro - O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**, sob pena de multa e rescisão do contrato.

Parágrafo terceiro - Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela Contratada e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

Parágrafo quarto - Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada.

Parágrafo quinto - Também será retido do pagamento mensal devido à Contratada e depositado na conta-depósito vinculada o valor correspondente a bloqueio, levantamento, transferência e/ou saque, realizado em cumprimento a ordem judicial.

Parágrafo sexto - A liberação, integral ou parcial, à Contratada, do saldo da conta depósito vinculada - bloqueada para movimentação, ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do **CONTRATANTE** e em decisões proferidas pelo Plenário do **CONTRATANTE**. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

Parágrafo sétimo - Após o pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, o montante deverá ser entregue à **CONTRATADA** após a data de encerramento da vigência do contrato administrativo, e homologação das rescisões pelo sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme entendimento atual do Plenário do CNJ (Ato Normativo no 0011038-09.2018.2.00.0000) e Resolução CNJ nº 169/2013, art.14, §4º, alterado pela Resolução CNJ nº 301/2019.

Parágrafo oitavo - O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de realizar, diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas neste contrato.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

CLÁUSULA TREZE - Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos

entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

Parágrafo primeiro - Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela **CONTRATADA**. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

Parágrafo segundo - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será semanal e mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos indicadores de cada uma das equipes, apresentando-o ao **CONTRATANTE** semanalmente com os dados parciais da semana anterior e mensalmente com os dados consolidados do mês anterior até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações:

- I) Os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados;
- II) Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;
- III) Plano de ação da **CONTRATADA** para atingir o nível de serviço contratado dos indicadores que ficaram abaixo da meta;
- IV) Demais informações relevantes para a gestão contratual, a critério do fiscal do contrato.

Parágrafo terceiro - O relatório gerencial mensal dos serviços executados será apreciado pelo **CONTRATANTE** na reunião de acompanhamento periódica mensal e sua eventual homologação ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias corridos após essa

Parágrafo quarto - Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

Parágrafo quinto - Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes no valor mensal do contrato.

Parágrafo sexto - Além dos indicadores de nível de serviço (INS), serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço (TRS), sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Parágrafo sétimo - A cada 1 (um) ponto será glosado 0,1% (um décimo por cento) do montante mensal a ser pago à **CONTRATADA** pelos serviços prestados.

Parágrafo oitavo - As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à **CONTRATADA**.

DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

CLÁUSULA QUATORZE - Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da proposta, cabendo à **CONTRATADA** apresentar a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de custo, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro - Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data da apresentação da proposta como referencial para os custos decorrentes do mercado e para os

custos da mão de obra a convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente ao qual a proposta esteja vinculada.

Parágrafo segundo - Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo CONTRATANTE.

Parágrafo terceiro - Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes observarão a anualidade, que será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

Parágrafo quarto - Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo da proposta que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada, e observado o seguinte:

I - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam a salários deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos salários pagos, mês a mês, pela contratada, aos respectivos trabalhadores;

II - o cálculo da repactuação dos preços dos itens de custo que correspondam aos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários, também exclusivamente referidos à execução deste Contrato, deverá ter por base de cálculo a média aritmética simples dos somatórios dos respectivos valores, pagos, nos termos da legislação, mês a mês, pela CONTRATADA, aos trabalhadores e/ou a órgãos/entidades/fundos integrantes/vinculados à Administração Pública;

III - para a produção das médias aritméticas simples mencionadas nos incisos anteriores, serão desprezadas, item de custo a item de custo, as frações excedentes aos somatórios mensais dos salários e dos demais direitos trabalhistas e/ou previdenciários; e

IV - para a primeira repactuação, as bases de cálculo dos demais itens de custo serão os valores constantes da proposta apresentada à licitação. Para as demais repactuações e para os itens de custo referidos neste inciso, as bases de cálculo serão aquelas resultantes de repactuações anteriores.

Parágrafo quinto - Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, respeitados o art. 6 da IN n.5/2017 do MPOG que não vincula a Administração Pública.

Parágrafo sexto - A proposta de repactuação dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

Parágrafo sétimo - Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subseqüente.

Parágrafo oitavo - A inércia da CONTRATADA em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

Parágrafo nono - Para adequada interpretação desta Cláusula, registra-se que:

I) Os perfis profissionais, quantitativos e valores integrantes da estimativa de preços e do respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico, foram produzidos por equipe integrante do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ, sob observância das normas técnicas aplicáveis e para atendimento adequado a uma necessidade pública que foi previamente identificada e adequadamente mensurada.

II) A estimativa de preços e o respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico do qual decorre esta contratação, serão observados, em cotejo a ser estabelecido com a proposta veiculada pela Contratada, exclusivamente para fins de exame da vantajosidade eventualmente associada a este contrato, quando da ocorrência de prorrogações e/ou de repactuações.

III) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios, definidos pela Contratada, na proposta apresentada à licitação, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, ao longo do intervalo de tempo posterior à assinatura do contrato e anterior à primeira repactuação. Referidas variações não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

IV) Os conhecimentos acerca da execução contratual que sejam absorvidos pelo CNJ e/ou adquiridos pelo CNJ a partir de outras fontes deverão ser observados quando das prorrogações e quando da análise de pedidos de repactuação veiculados pela Contratada.

V) Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios que sejam considerados adequados à perfeita execução deste contrato após aplicação, durante os processos de repactuação e/ou de prorrogação, dos conhecimentos absorvidos pelo CNJ, poderão sofrer variações, a critério da Contratada, entre repactuações e/ou entre prorrogações. Referidas variações serão consideradas parte integrante da proposta, não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

Parágrafo dez - Para os serviços que não guardam a necessidade de equipe residente, segundo informado no item 1.2 do Anexo I – Termo de Referência, os preços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = V \times I$$

onde:

“R” = valor do reajuste procurado;

“V” = valor inicial do contrato;

“I” = ICTI (IPEA) acumulado dos últimos 12 (doze) meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta

Parágrafo onze - A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário do orçamento ao qual a proposta se referir, arcando, portanto, por sua própria inércia.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA QUINZE - Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a CONTRATADA, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DEZESSEIS - As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao CONTRATANTE, Programa de Trabalho: 02.032.0033.21BH.0001 - "Controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes e Gestão de Políticas Judiciárias", Natureza da Despesa: 3.3.90.40.10, tendo sido emitida a Nota de Empenho 2023NE000371, datada de 27 de setembro de 2023.

DA GARANTIA CONTRATUAL

CLÁUSULA DEZESETE - A CONTRATADA deverá apresentar garantia do Contrato de até 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato em uma das seguintes modalidades de garantia:

- a)** caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- b)** seguro-garantia;
- c)** fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo primeiro - O prazo para apresentação da garantia pela Contratada nas modalidades caução ou fiança bancária será de até 1 (um) mês após a assinatura do contrato, em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária.

Parágrafo segundo - O prazo para apresentação na modalidade seguro-garantia será de um mês contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

Parágrafo terceiro - Após a homologação da licitação, o licitante terá 30 (trinta) dias corridos, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, a critério da Administração, para encaminhar a comprovação do seguro-garantia.

Parágrafo quarto - A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo liberada ante a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

Parágrafo quinto - Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, e utilizado o saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação–, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e do FGTS diretamente pelo CNJ, conforme estabelecido no item 3.1, “j”, do Anexo VII-F da Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017, e alterações posteriores, editada pelo Ministério da Economia.

Parágrafo sexto - No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender a todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à Contratada e ao contrato, dentro do prazo prescricional de dois anos (estabelecido no artigo 11 da CLT e artigo 7º, inciso XXIX, da Constituição Federal) contado da extinção dos respectivos contratos de trabalho.

Parágrafo sétimo - Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

Parágrafo oitavo - Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice:

- a)** deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);
- b)** deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;

c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e

d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (CNJ) e/ou prazo de carência.

Parágrafo nono - Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo dez - Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei n. 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei n. 6.015/73.

Parágrafo onze - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

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

b) prejuízos causados ao Contratante, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo Contratante à Contratada;

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

Parágrafo doze - Alterado o valor do contrato, fica a Contratada obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial ou da assinatura da Apostila de repactuação.

Parágrafo treze - Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a Contratada obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

Parágrafo quatorze - A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstas no Contrato será devolvida à Contratada, que disporá do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis para a regularização da pendência.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DEZOITO - Nos termos dos arts. 155, 156 e 162 da Lei 14.133/2021 e da Instrução Normativa CNJ n. 94/2023, comete infração administrativa, a CONTRATADA que:

a) der causa a inexecução parcial do contrato e não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

c) dar causa à inexecução total do contrato;

d) deixar de entregar documentação exigida para o certame;

e) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução do objeto ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Parágrafo primeiro - Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) advertência, quando a **CONTRATADA** der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) multa, nas condições e percentuais estabelecidos no Termo de Referência;**
- c) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 3 (três) anos quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g” da cláusula quatorze deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “h”, “i”, “j”, “k” e “l” da cláusula quatorze deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

Parágrafo segundo - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA ou cobrado judicialmente.

Parágrafo terceiro - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

Parágrafo quarto - Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

Parágrafo quinto - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente

Parágrafo sexto - A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

Parágrafo sétimo - Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Parágrafo oitavo - A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre

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

Parágrafo nono - o CONTRATANTE deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

Parágrafo dez - Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o CONTRATANTE poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à CONTRATADA o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Parágrafo onze - Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais, podendo ser digitalizados, e/ou em versões reconhecidas por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do CONTRATANTE, não serem avaliados.

DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

CLÁUSULA DEZENOVE - A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais devidos aos empregados da CONTRATADA alocados nos postos de trabalho será provisionada pelos percentuais abaixo:

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS	
Regime de Tributação	Incidência cumulativa ou não cumulativa de PIS e COFINS
RAT ajustado (RAT*FAP) ¹	2,8700%
Submódulo 3.1 (a)	16,6700%
Encargo	
13º Salário	8,3333%
Férias	8,3333%
Abono de Férias	2,7777%
Subtotal (b)	19,4443%
Incidência Submódulo 3.1 (a)*(b) = (c)	3,2411%
Multa FGTS (d)	4,2998%

Encargos Retidos (b) + (c)+(d) = (e) 2	26,99%
---	---------------

¹ Variação percentual possível de acordo com a legislação.

² Somatório de encargos retidos.

Parágrafo primeiro - O provisionamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013.

Parágrafo segundo - A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do CONTRATANTE, sob pena de multa e rescisão do contrato.

Parágrafo terceiro - Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

Parágrafo quarto - Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.

Parágrafo quinto - As parcelas correspondentes a férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem.

Parágrafo sexto - Desde que diante de prova razoável de fatos alegados, a CONTRATADA poderá solicitar autorização do CONTRATANTE para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam descritas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013.

Parágrafo sétimo - A solicitação deverá ser apresentada, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, com no mínimo 12 (doze) dias úteis de antecedência relativamente à data de vencimento da obrigação a ser adimplida, juntamente com todos os dados necessários à efetivação do pagamento direto, tais como: código de recolhimento (se for o caso), nome completo do beneficiário (sem abreviaturas), números de CPF, das carteiras de identidade e do trabalho, da instituição financeira, da agência e da conta corrente que receberá o depósito.

Parágrafo oitavo - Todas as informações necessárias à movimentação requerida, devidamente revisadas pela CONTRATADA, deverão ser apresentadas, ao protocolo do CONTRATANTE, em documento impresso e assinado pelo representante legal da CONTRATADA. Cópias eletrônicas daquele documento, integradas por planilhas com extensões "csv" ou "xls" deverão ser encaminhadas aos endereços eletrônicos dos gestores nomeados pelo CONTRATANTE.

Parágrafo nono - A movimentação de recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato será realizada a pedido, sob exclusiva e integral responsabilidade da CONTRATADA.

DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA VINTE - O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará ao CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com

prova de recebimento.

CLÁUSULA VINTE E UM – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 137 da Lei 14.133/2021, constituem motivos para a extinção deste contrato:

- a) não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;
- b) desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade;
- c) alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato; e
- d) decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado.

Parágrafo único – Caso a CONTRATADA venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação deste contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a CONTRATADA mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA VINTE E DOIS – Ao CONTRATANTE é reconhecido o direito de extinção do contrato, nos termos do artigo 137, § 2º, da Lei 14.133/2021, aplicando-se, no que couber, as disposições dos artigos 138 e 139 da referida Lei.

Parágrafo primeiro - A extinção do contrato poderá ser consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração.

Parágrafo segundo - O contrato poderá ser rescindido antes do término final acordado, mediante notificação prévia à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em face da conclusão de procedimento licitatório contemplando o mesmo objeto do contrato.

Parágrafo terceiro - A extinção poderá ser determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

Parágrafo quarto - Os casos de extinção contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O CONTRATANTE nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo único – A existência e a atuação da fiscalização pelo CONTRATANTE em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei 14.133/2021 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

DAS ALTERAÇÕES

CLÁUSULA VINTE E CINCO - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

Parágrafo primeiro - A CONTRATADA é obrigada 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.

Parágrafo segundo - 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](#).

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E SEIS - O extrato do presente contrato será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial do CONTRATANTE na Internet, em atenção 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](#).

DO FORO

CLÁUSULA VINTE E SETE - Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Justas e Contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei 14.133/2021 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Bruno César de Oliveira Lopes

Diretor-Geral em Substituição

Pela **CONTRATADA**

Sócrates Slongo

Sócio Administrador

ANEXO A DO CONTRATO N. 35/2023, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA INTEROP, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 10/2023 - Processo Administrativo/CNJ n. 07219/2022).

VALOR ESTIMADO DO CONTRATO

ITEM	EQUIPE	UNIDADE	QTD.	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL
-------------	---------------	----------------	-------------	---------------------------	--------------------

1	Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).	Mês	20	R\$ 599.257,98	R\$ 11.985.159,60
VALOR TOTAL		R\$ 11.985.159,60			

PLANILHA SALÁRIOS E QUANTIDADE DE EQUIPES

Equipe	Nível Profissional	Unidade	Quantidade	Salário mensal (R\$)	Total Mensal (R\$)
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	homem/mês	8	R\$ 2.826,14	R\$ 22.609,12
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	homem/mês	1	R\$ 5.104,44	R\$ 5.104,44
Equipe de Atendimento Presencial a Secretarias e Departamentos	Analista de suporte	homem/mês	6	R\$ 3.603,96	R\$ 21.623,76
Equipe de Atendimento Presencial a Gabinetes e Presidência	Analista de suporte	homem/mês	7	R\$ 4.654,02	R\$ 32.578,14
Supervisor da Equipe - Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	homem/mês	2	R\$ 5.301,66	R\$ 10.603,32
Equipe de Atendimento ao Cidadão	Técnico de suporte	homem/mês	10	R\$ 2.826,14	R\$ 28.261,40
Equipe de Atendimento Ramo Justiça	Analista de suporte	homem/mês	10	R\$ 4.654,02	R\$ 46.540,20
Equipe de Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	homem/mês	6	R\$ 4.654,02	R\$ 27.924,12

Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	homem/mês	4	R\$ 4.654,02	R\$ 18.616,08
Supervisor da Equipe - Atendimento Remoto ao Usuário Externo, Gerenciamento de Acessos e Sistemas Estratégicos	Supervisão de suporte	homem/mês	3	R\$ 5.105,44	R\$ 15.316,32
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	Analista de suporte	homem/mês	10	R\$ 4.654,02	R\$ 46.540,20
Equipe de Apoio aos processos ITIL	Analista de suporte	homem/mês	4	R\$ 4.654,02	R\$ 18.616,08
Supervisor da Equipe - Excelência no Atendimento e Apoio a Processos ITIL	Supervisão de suporte	homem/mês	2	R\$ 5.105,44	R\$ 10.210,88
TOTAL MENSAL SALÁRIOS					R\$ 304.544,06

ANEXO B DO CONTRATO N. 35/2023, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA INTEROP INFORMATICA LTDA, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 10/2023 - Processo Administrativo/CNJ n. 07219/2022).

TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUITA PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Eu, Sócrates Slongo, inscrito(a) no CPF sob nº 512.537.040-15, neste ato representando a INTEROP INFORMATICA LTDA, inscrita no CNPJ nº 86.703.337/0001-80, declaro:

Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça";

Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível;

Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais).

Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização

de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

ANEXO C DO CONTRATO N. 35/2023, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA INTEROP INFORMATICA LTDA, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 10/2023 - Processo Administrativo/CNJ n. 07219/2022).

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, sediado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Ed. Premium, CEP: 70.070-600, CNPJ n.º 07.421.906/0001-29 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a INTEROP INFORMATICA LTDA, sediada em Rua General João Manoel, n.º 50, 5º andar, Centro, Porto Alegre/RS, CEP 90.010-030, CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º 35/2023 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- Salva-guarda 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:

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 tomada 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.

ANEXO D DO CONTRATO N. 35/2023, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA INTEROP INFORMATICA LTDA, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (Pregão Eletrônico n. 10/2023 - Processo Administrativo/CNJ n. 07219/2022).

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
PREGÃO ELETRÔNICO N° 10/2023
DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE TCMS**

Por meio desta, o Sr Sócrates Slongo, CPF 512.537.040-15, ocupante do cargo de administrador na empresa INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80, declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato nº35/2023, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY, ASSESSOR-CHEFE EM SUBSTITUIÇÃO - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 10/10/2023, às 13:56, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sócrates Slongo, Usuário Externo**, em 11/10/2023, às 16:18, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO CESAR DE OLIVEIRA LOPES, DIRETOR-GERAL EM SUBSTITUIÇÃO - DIRETORIA-GERAL**, em 11/10/2023, às 16:33, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **1680373** e o código CRC **E41064D3**.

Contrato nº 00035/2023

Última atualização 11/10/2023

Local: Brasília/DF **Órgão:** CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA **Unidade executora:** 040003 - CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 07219/2022 **Categoria do Processo:** Informática (TIC)

Data de divulgação no PNCP: 11/10/2023 **Data de assinatura:** 11/10/2023 **Vigência:** de 11/10/2023 a 10/06/2025

Id contrato PNCP: 07421906000129-2-000060/2023 **Fonte:** Compras.gov.br **Id contratação PNCP:** [07421906000129-1-000026/2023](#)

Objeto:

CONSTITUI OBJETO DO PRESENTE CONTRATO A CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, REMOTO E PRESENCIAL

VALOR CONTRATADO

R\$ 11.985.159,60

FORNECEDOR:

Nome/Razão social: INTEROP INFORMATICA LTDA **CNPJ/CPF:** 86.703.337/0001-80 **Tipo:** Pessoa jurídica

Arquivos

Histórico

Nome	Data	Tipo	Baixar
Contrato	11/10/2023	Contrato	

Exibir: 1-1 de 1 itens Página < >

[< Voltar](#)



Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correteza das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

 <https://portaldeservicos.economia.gov.br>

 [0800 978 9001](tel:08009789001)

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS



Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.