



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

## EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 59/2021

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 22/2021 - JFPB

EDITAL

PROCESSO ADMINISTRATIVO 0001169-24.2021.4.05.7400

SESSÃO PÚBLICA: DIA 21/10/2021, às 09 horas (horário de Brasília/DF)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: <[www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)>

CÓDIGO UASG: 090008

A **UNIÃO FEDERAL**, por intermédio da **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU – SEÇÃO JUDICIÁRIA DA PARAÍBA**, através do Pregoeiro designado pela Portaria nº 337/2021-DSA, torna público, para conhecimento dos interessados, que se encontra aberto processo licitatório, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, por meio da internet, através do portal **COMPASNET**, disponível no site [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, objetivando a contratação de empresa especializada na execução de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, compreendendo a organização, desenvolvimento, implantação e operação de Central de Serviços (*Service Desk*) para atendimento e suporte técnico, nos níveis 1 e 2, aos usuários internos das diversas soluções de TIC da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB, nos termos da Lei 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto 10.024/2019, pela Lei nº 8.666, de 21/junho/1993, aplicada subsidiariamente, pela Lei Complementar nº 123/2006, Decreto nº 8.538/2015, demais alterações posteriores e, ainda, pelas condições e exigências estabelecidas neste Edital. O início da sessão de disputa de preços dar-se-á da forma supramencionada e seguirá o rito exposto a partir do sumário abaixo em diante.

SUMÁRIO		
Item	Matéria	Pág.
01.	DO OBJETO DA LICITAÇÃO	02
02.	DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA COMPRASNET	03
03.	DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE	04
04.	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO DO CERTAME	04
05.	DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL	05
06.	DO CADASTRO DA PROPOSTA COMERCIAL NO COMPRASNET	05
07.	DA SESSÃO PÚBLICA ELETRÔNICA	06
08.	DA ANÁLISE DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS COMERCIAIS	07
09.	DA ETAPA COMPETITIVA DE LANCES ELETRÔNICOS	07
10.	DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS ME/EPP/COOPERATIVAS E DO DIREITO DE PREFERÊNCIA	08
11.	DA AFERIÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	09
12.	DA ACEITABILIDADE DO PREÇO FINAL PROPOSTO	10
13.	DA NEGOCIAÇÃO	11

14.	DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA E DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR	11
15.	DA PROPOSTA COMERCIAL	12
16.	DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL	12
17.	DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO	13
18.	DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO	14
19.	DO RECURSO ADMINISTRATIVO	15
20.	DA REABERTURA DA SESSÃO	16
21.	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	17
22.	DA PUBLICIDADE	17
23.	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	17
24.	DO PAGAMENTO E ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA	17
25.	DO REAJUSTE E DA REVISÃO DE PREÇOS	17
26.	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	18
27.	DA CONTRATAÇÃO	18
28.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	19

## 01. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

**01.01.** A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na execução de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, compreendendo a organização, desenvolvimento, implantação e operação de Central de Serviços (*Service Desk*) para atendimento e suporte técnico, nos níveis 1 e 2, aos usuários internos das diversas soluções de TIC da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB, cujas especificações, quantitativos e condições gerais se encontram detalhados no Termo de Referência (APÊNDICE I).

**01.02.** O objeto da presente licitação será subdividido em ITENS/GRUPOS, conforme tabela resumo abaixo, facultando-se ao licitante interessado a participação em tantos ITENS/GRUPOS que lhe forem convenientes, ressalvada a obrigatoriedade de apresentação de proposta para todos os itens componentes de cada GRUPO:

Grupo	Item	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - Código CATSER 26980	Chamados/ Mês (A)	Unidade (B)
01	1	Serviço de suporte técnico especializado de nível 1 para atendimento da demanda da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB, conforme especificações constantes do Termo de Referência.	740	UN
	2	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento de demandas da Seção Judiciária de <b>João Pessoa/PB (Sede e Anexo DCT)</b> .	200	UN
	3	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento de demandas da Subseção Judiciária de <b>Campina Grande/PB</b> .	55	UN
	4	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento de demandas da Subseção Judiciária de <b>Sousa/PB</b> .	50	UN

5	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento de demandas da Subseção Judiciária de <b>Patos/PB</b> .	25	UN
6	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento de demandas da Subseção Judiciária de <b>Guarabira/PB</b> .	25	UN
7	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento de demandas da Subseção Judiciária de <b>Monteiro/PB</b> .	25	UN

**01.03.** Em caso de divergência existente entre as especificações do objeto descritas no cadastro do COMPRASNET e as especificações constantes deste Edital e seus apêndices, estas prevalecerão àquelas.

**01.04.** Integram este Edital, como se transcritos em seu próprio corpo, os seguintes Apêndices:

**APÊNDICE I** - Termo de Referência (2320555);

**APÊNDICE II** - Detalhamento dos Serviços (2321281);

**APÊNDICE III**- Acordo de Nível de Serviço (2321314);

**APÊNDICE IV** - Declaração de Ciência do Termo de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes (2231311);

**APÊNDICE V** - Modelo de Designação de Preposto (2231316);

**APÊNDICE VI** - Modelo de Proposta de Preços (2308359);

**APÊNDICE VII** - Catálogo Preliminar de Serviço (2309397); e

**APÊNDICE VIII** - Minuta do Contrato (2335956).

## **02. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA COMPRASNET**

**02.01.** O credenciamento é o nível básico de registro cadastral do particular no SICAF, que permite a participação dos interessados em licitações na modalidade de Pregão em sua forma eletrônica.

**02.02.** O cadastro no SICAF deverá ser realizado previamente pelo particular interessado diretamente no Portal de Compras do Governo Federal, no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil, observada as regras, diretrizes e orientações indicadas no próprio Portal.

**02.03.** ATENÇÃO: A Justiça Federal de Primeiro Grau na PB não é Órgão responsável por promover o cadastro dos interessados no SICAF/COMPRASNET, restando o particular responsável por tal credenciamento.

**02.04.** O particular interessado (licitante) é responsável exclusivo e formal pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

**02.05.** Qualquer declaração, informação ou documento **falso** anexado ao Sistema sujeitará o licitante às sanções administrativas previstas neste Edital, sem prejuízo de eventuais consequências de natureza civil e criminal.

**02.06.** O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica a responsabilidade do licitante, ou de seu representante legal, como também a presunção de sua capacidade técnica para operá-lo adequadamente, realizando todas as transações inerentes a este Pregão.

**02.07.** O licitante é responsável, em face de qualquer acontecimento passível de comprometimento acerca do sigilo ou inviabilidade do uso da senha, pela comunicação imediata ao provedor do Sistema para fins de bloqueio de acesso.

**02.08.** O licitante é responsável exclusivo pela utilização da chave de identificação e senha de acesso ao Sistema para fins de participação no Pregão em sua forma eletrônica.

**02.09.** O licitante é responsável por solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio, evitando utilizações indevidas por parte de prepostos e/ou terceiros.

**02.10.** O licitante é responsável exclusivo pelos ônus decorrentes de eventuais perdas de negócios, como também das sanções cabíveis, diante da inobservância de mensagens emitidas pelo Sistema ou de sua desconexão.

## **03. DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE**

O particular interessado em participar da presente licitação SE OBRIGA a:

a) Responsabilizar-se pela **proposta, declarações, documentos** e demais **informações** cadastradas ou anexadas ao Sistema

COMPRASNET;

- b) Realizar as **declarações eletrônicas** exigidas no cadastro da proposta no Sistema COMPRASNET, sem qualquer falseamento da verdade;
- c) Remeter, no prazo estabelecido, EXCLUSIVAMENTE VIA SISTEMA, os documentos de habilitação, a proposta comercial e, quando necessário, os documentos complementares solicitados no presente Edital e seus apêndices;
- d) Manter-se logado (online) ao COMPRASNET, acompanhando os trabalhos de processamento do certame durante toda a Sessão Pública Eletrônica, atendendo tempestivamente aos chamados do Pregoeiro via CHAT;
- e) Prestar as informações e/ou encaminhar os documentos complementares eventualmente solicitados pelo Pregoeiro durante a Sessão, observando as condições e prazos fixados neste Edital e seus apêndices;
- f) Acompanhar as informações e/ou documentos disponibilizados no SÍTIO OFICIAL DA INSTITUIÇÃO em relação ao presente certame por meio do link <https://www.jfpb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo> a partir da data de sua publicação até a homologação;
- g) Cumprir integralmente a proposta comercial cadastrada ou o lance final registrado no COMPRASNET;
- h) Manter-se em **situação regular em relação às condições de participação e de habilitação** até a data da assinatura do contrato, caso seja vencedor;
- i) **Não fazer declaração falsa** ou não apresentar **documento falso**;
- j) Não cometer **fraude fiscal**;
- k) **Não formar conluio** ou **combinar proposta** com concorrente(s);
- l) Não fraudar ou frustrar a concorrência com utilização de **mecanismos eletrônicos** de registro de propostas, lances e/ou documentos;
- m) **Não indicar**, para fins de garantia do **anonimato** da fase competitiva, qualquer tipo de **caractere especial identificador** da empresa no cadastro da proposta eletrônica no COMPRASNET;
- n) Manter **atualizadas todas as informações** da empresa no SICAF que possam facilitar a **comunicação**, particularmente telefones e e-mail;
- o) Cadastrar-se no Sistema Processual SEI para fins de assinatura dos documentos decorrentes da licitação, caso seja vencedor do certame.

#### 04. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO DO CERTAME

**04.01.** O processamento desta licitação será realizado sempre em SESSÃO PÚBLICA ONLINE, via Sistema COMPRASNET, sendo iniciado na data, no horário e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo, nos termos fixados neste Edital e seus apêndices.

**04.02.** Poderá participar da presente licitação o interessado que cumulativamente cumpra os seguintes requisitos formais:

- a) Possuir prévio **cadastro no SICAF** (item 02) e **acesso ao sistema eletrônico** provido pelo Ministério da Economia (ME), por meio do Portal de Compras do Governo Federal no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br);
- b) **Cadastrar proposta eletrônica** vinculada ao presente Pregão, em vernáculo e na moeda corrente nacional, até o horário e data de realização da sessão pública de abertura do certame;
- c) Realizar as **declarações eletrônicas obrigatórias**, diretamente no Sistema COMPRASNET (item 02.06) e por meio das opções "sim" ou "não", até o horário e data de realização da sessão pública de abertura do certame;
- d) Encaminhar, exclusivamente via Sistema COMPRASNET, a proposta comercial (adicionada de seus respectivos documentos técnicos) e os documentos de habilitação exigidos no Edital e seus apêndices até o horário e data de realização da sessão pública de abertura do certame;
- e) Não se enquadrar em nenhuma das proibições indicadas nas alíneas do **item 04.03** deste Edital.

**04.03.** NÃO PODERÁ PARTICIPAR da presente licitação interessado que:

- a) Não cumprir os **requisitos formais** indicados no item anterior;
- b) Tenha elaborado, participado ou contribuído com a elaboração do Termo de Referência/Projeto Básico, nos termos do art. 9º da Lei 8.666/93;
- c) Seja **empresa estrangeira sem autorização** de funcionamento no País;
- d) Esteja com o **direito de licitar e contratar** com a JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PB **suspenso**, nos termos do disposto no art. 87, inc. III, da Lei 8.666/93, por decisão definitiva da Direção do Foro;
- e) Esteja **impedida de licitar e de contratar** com a UNIÃO, nos termos do disposto no art. 7º da Lei 10.520/3002, por decisão definitiva de órgão ou entidade da União;
- f) Tenha sido **declarada inidônea** para licitar e contratar com Administração Pública, **nos termos do art. 87, inc. IV, da Lei 8.666/93**, por decisão definitiva de qualquer órgão da Administração Pública, direta ou indireta, integrantes dos Poderes

Legislativo, Executivo e Judiciário da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, ou por força de determinação do TCU - Tribunal de Contas da União com fulcro no art. 46, da Lei 8.443/93;

g) Sejam sociedades empresárias reunidas em CONSÓRCIO, tendo em vista a natureza e dimensão do objeto e o permissivo contido no art. 33 da Lei 8.666/93;

h) Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

**04.04.** A verificação dos impedimentos e condições de participação, previstos no item anterior, **ocorrerá somente após a fase competitiva do certame**, momento no qual o sistema COMPRASNET permite a identificação das empresas participantes.

**04.05.** Analisadas as CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, o Pregoeiro decidirá fundamentadamente em relação à DESCLASSIFICAÇÃO do licitante no certame.

## **05. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL**

**05.01.** O **pedido de esclarecimentos** referente a este procedimento licitatório deverá ser enviado ao Pregoeiro, até o fim do horário do expediente do TERCEIRO DIA ÚTIL ANTERIOR à data da sessão pública inicial do certame (**até as 18 horas do dia 18/10/2021**), por meio de registro no COMPRASNET e/ou envio de e-mail para o endereço eletrônico **pregoeiro@jfpb.jus.br**.

**05.02.** O Pregoeiro, com apoio da área técnica responsável pelo Termo de Referência e da equipe de apoio, prestará os esclarecimentos formalmente solicitados no prazo de até DOIS DIAS ÚTEIS por e-mail, registro no COMPRASNET e/ou disponibilizando no link (**<https://www.jfpb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo>**).

**05.03.** Até o fim do expediente do TERCEIRO DIA ÚTIL ANTERIOR à data da sessão pública inicial do certame (**até as 18 horas do dia 18/10/2021**), qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá IMPUGNAR o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser registrada no COMPRASNET e/ou enviada para o endereço eletrônico **pregoeiro@jfpb.jus.br**.

**05.04.** O Pregoeiro, com apoio da unidade técnica responsável pelo Termo de Referência e da equipe de apoio, ANALISARÁ a impugnação no prazo de DOIS DIAS ÚTEIS ou prorará, de forma motivada, o ADIAMENTO DA SESSÃO ou a SUSPENSÃO DO CERTAME para obtenção de melhores condições de análise dos argumentos de impugnação.

**05.05.** Acolhida a impugnação contra este Edital e seus apêndices, serão procedidas as alterações e adequações necessárias, bem como designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**05.06.** As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados poderão ser disponibilizadas diretamente no Sistema COMPRASNET (**[www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)**) e/ou no **sítio oficial** da Justiça Federal de Primeiro Grau da PB (**<https://www.jfpb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo>**) para conhecimento da sociedade em geral e dos licitantes em potencial, cabendo aos interessados em participar do certame acessá-los para a obtenção das informações prestadas.

**05.07.** Decairá do **direito de impugnar** os termos deste Edital (e seus apêndices), apontando eventuais falhas ou irregularidades que o viciarem, o cidadão ou licitante que não o fizer nos prazos e condições fixados neste item, hipótese em que tal petição não terá efeito de impugnação e não obstaculizará a regular realização da sessão.

## **06. DO CADASTRO DA PROPOSTA COMERCIAL NO COMPRASNET**

**06.01.** A participação neste certame licitatório dar-se-á pela utilização da **senha de acesso** individual ao Sistema COMPRASNET de cada licitante, mediante prévio cadastro da proposta comercial eletrônica e **anexação obrigatória da proposta comercial e da documentação de habilitação exigida neste Edital (e seu apêndice I) até a data e horário previstos para abertura da sessão do certame**.

**06.02. ATENÇÃO:** À luz do disposto no art. 26, do Decreto nº 10.024/2019, o licitante deverá, obrigatória e previamente, registrar sua proposta de preços no Sistema, como também ENCAMINHAR EXCLUSIVAMENTE VIA COMPRASNET, de forma concomitante e apenas até a data e horário marcados para abertura da sessão, a respectiva proposta comercial escrita (juntamente com os documentos e informações técnicas de comprovação da qualidade do objeto proposto) e a documentação de habilitação, observadas as exigências contidas nos itens 16, 17 e 19 deste Edital.

**06.03.** O licitante deverá consignar diretamente no Sistema, na forma nele disposta, além da descrição sucinta do objeto a ser fornecido, **inclusive com indicação de marca, modelo e fabricação (se for o caso), a quantidade e os valores unitários e total** do objeto proposto, já inclusas todas as despesas inerentes, tais como: **impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos**, de qualquer natureza, que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto.

**06.04.** Até a abertura da sessão do certame, o licitante poderá livremente **retirar, alterar ou substituir** a proposta anteriormente cadastrada, como também excluir ou anexar novos documentos relativos à proposta comercial e/ou habilitação. Depois da data e horário de abertura da Sessão, **não caberá qualquer alteração ou desistência de proposta**.

**06.05.** **Não poderá ser incluído** no registro da proposta eletrônica diretamente no COMPRASNET qualquer **nome, texto, elemento ou caractere** que possa identificar o licitante, sob pena de DESCLASSIFICAÇÃO da proposta e aplicação de

## SANÇÃO ADMINISTRATIVA (item 28).

**06.06.** No momento do **cadastro da proposta comercial** deverá o licitante, além de anexar a respectiva proposta comercial escrita e a documentação de habilitação, realizar as seguintes **declarações**, disponíveis no próprio Sistema (conforme o caso):

- a) para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 anos, salvo, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;
- b) 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;
- c) que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus apêndices, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;
- d) que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- e) que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009;
- f) no caso de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei;
- g) que objeto serão executados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;
- h) no caso de aplicação de margem de preferência, quanto à origem do objeto proposto para fins de exercício do benefício.

**06.07.** ATENÇÃO: As declarações mencionadas no subitem anterior serão visualizadas pelo Pregoeiro na fase de habilitação, quando serão impressas e anexadas aos autos do processo, **não havendo necessidade de envio pelo Sistema COMPRASNET.**

**06.08.** A **falsidade** relativa a qualquer das declarações exigidas no **item 06.06** deste Edital sujeitará o licitante às sanções administrativas previstas no **item 26** deste Edital, sem prejuízo das consequências civis e penais que seu ato ensejar.

**06.09.** O **registro de proposta comercial eletrônica** vinculada ao presente certame **implica**, independente de expressa declaração, na(o):

- a) **aceitação** de todas as condições estabelecidas neste Edital e seus apêndices;
- b) **garantia do cumprimento da proposta** por prazo mínimo de 90 DIAS, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital;
- c) compromisso do licitante para com o **rigoroso cumprimento das especificações técnicas, prazos e condições** fixadas Termo de Referência (APÊNDICE I);
- d) **impossibilidade de posterior desistência ou declínio de proposta** a partir da data da sessão eletrônica inicial;
- e) **submissão às sanções administrativas** previstas neste Edital e seus Apêndices;
- f) **obrigação de participar ativamente do certame (ON LINE)** até a sua conclusão, encaminhando toda a documentação solicitada e/ou prestando as informações e esclarecimentos solicitados pelo Pregoeiro.

**06.10.** ATENÇÃO: No momento do cadastro ou registro da proposta comercial eletrônica, o licitante deverá atentar para o fato de que, por razões de limitações técnicas das especificações dos materiais constantes no CATMAT/CATSERV (COMPRASNET), as **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS COMPLETAS DO OBJETO LICITADO**, para efeito de cotação do preço e formulação da proposta, serão sempre aquelas constantes do termo de referência (APÊNDICE I).

**06.11.** ATENÇÃO: Após a abertura da sessão pública eletrônica do presente certame, **não cabe em nenhuma hipótese desistência de proposta.**

**06.12.** ATENÇÃO: Nenhuma proposta comercial ou documentação de habilitação poderá ser encaminhada ao Pregoeiro por e-mail ou outro meio de comunicação antes do encerramento da etapa competitiva, **sob pena de quebra do anonimato da competição.**

## 07. DA SESSÃO PÚBLICA ELETRÔNICA

**07.01.** A Sessão Pública eletrônica deste Pregão será conduzida e gerida por Pregoeiro, especialmente designado pela autoridade competente, sendo a **abertura prevista para a data e horário** indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do Sistema COMPRASNET ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)).

**07.02.** A comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá **EXCLUSIVAMENTE** mediante **troca de mensagens**, em campo próprio do sistema eletrônico (CHAT), o qual será gerenciado diretamente pelo Pregoeiro e será integralmente reproduzido na Ata da Sessão Eletrônica.

**07.03.** Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico COMPRASNET, anexar a proposta comercial escrita e a documentação de habilitação, registrar os lances, anexar os documentos complementares e prestar as informações

solicitadas, durante toda a licitação, **responsabilizando-se pelos ônus decorrentes de preclusão de direitos, perda de negócios e/ou sanções por descumprimentos de obrigações**, diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**07.04.** A **não anexação ou envio da proposta comercial e documentos de habilitação** exigidos no Edital (e seus apêndices), bem como a **não anexação de documentos complementares, prestação de informações e não pronunciamento** em relação à questão suscitada pelo Pregoeiro, além de possibilitar a oportuna DESCLASSIFICAÇÃO ou INABILITAÇÃO do particular do certame, **poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas** previstas neste Edital (**item 26**), sem prejuízo de outras **responsabilidades civis e penais** que seu ato acarretar, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

**07.05.** Toda a Sessão Pública será documentada automaticamente pelo sistema na respectiva Ata da Sessão, a qual será gerada e disponibilizada para consulta de todos os interessados por meio do Portal de Compras Governamentais.

**07.06.** Na hipótese de ocorrer **desconexão** do Pregoeiro no decorrer da Sessão e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os trabalhos continuarão e os lances serão recebidos, sem qualquer prejuízo dos atos realizados.

**07.07.** No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a DEZ MINUTOS, a Sessão do Pregão será **suspensa automaticamente** e terá reinício somente 24 HORAS após comunicação expressa aos participantes, por meio do Portal no sítio ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)).

**07.08.** Cabe ao licitante acompanhar continuamente os **documentos, pareceres e atos** divulgados ou disponibilizados por meio do **sítio oficial** da Instituição na Internet (<https://www.jfjb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo>).

**07.10.** Havendo necessidade, o Pregoeiro poderá suspender a Sessão com a devida comunicação prévia via CHAT, como também registrando no Sistema COMPRASNET a nova data e horário para a sua continuidade.

**07.11.** Em face do horário, poderá o Pregoeiro estabelecer intervalo para almoço, sem a suspensão da Sessão, mediante comunicação prévia via CHAT.

## **08. DA ANÁLISE DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS COMERCIAIS**

**08.01.** O Pregoeiro verificará preliminarmente as propostas comerciais registradas eletronicamente no sistema e DESCLASSIFICARÁ, **por despacho fundamentado**, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital (e seus apêndices), **respeitados os limites das informações disponíveis antes da fase competitiva**.

**08.02.** Será DESCLASSIFICADA a proposta comercial cadastrada no COMPRANET que não indicar a **marca, modelo e/ou referência** do produto cotado (se for o caso).

**08.03.** Não será aceita proposta que indique **quantidade inferior** àquela exigida no Termo de Referência (APÊNDICE I).

**08.04.** Qualquer **nome, texto, elemento ou caractere** que possa vir a **identificar** o licitante perante os demais concorrentes poderá importar na DESCLASSIFICAÇÃO da proposta.

**08.05.** A DESCLASSIFICAÇÃO da proposta será sempre **fundamentada** e registrada no Sistema, com acompanhamento em tempo real, por todos os participantes.

**08.06.** Somente os licitantes com **propostas julgadas conformes** com as exigências formais do Edital (e seus apêndices) participarão da fase competitiva de lances, havendo a ordenação automática das propostas pelo Sistema COMPRASNET.

**08.07.** Caso não existam propostas eletrônicas cadastradas, o Pregoeiro DECLARARÁ o certame DESERTO.

**08.08.** Caso todas as propostas cadastradas resem DESCLASSIFICADAS, o Pregoeiro DECLARARÁ o certame FRUSTRADO.

## **09. DA ETAPA COMPETITIVA DE LANCES ELETRÔNICOS**

**09.01.** A ETAPA COMPETITIVA do certame dar-se-á com o ANONIMATO DOS PARTICIPANTES para fins de garantia da lisura e competitividade possível no certame, devendo os LANCES serem ofertados pelo VALOR UNITÁRIO POR GRUPO.

**09.02.** O Pregoeiro deverá fazer uma adequada gestão da ETAPA COMPETITIVA visando viabilizar as melhores condições de disputa possíveis aos interessados que estejam concorrendo no certame.

**09.03.** Aberta a ETAPA COMPETITIVA, os licitantes aptos poderão encaminhar **lances**, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, sendo automaticamente informadas do recebimento e respectivo horário de registro e valor.

**09.04.** Os lances serão apresentados por cada licitante apto, de forma sucessiva, sempre com valores inferiores (ou percentuais de descontos superiores) em relação aos últimos registrados por ele e aceito pelo Sistema COMPRASNET, admitindo-se LANCES INTERMEDIÁRIOS.

**09.05.** Durante o transcurso da sessão, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do seu último lance e do menor lance registrado no Sistema COMPRASNET, vedada a identificação do ofertante (ANONIMATO).



**09.06.** Durante a ETAPA COMPETITIVA não serão aceitos dois ou mais lances de valores iguais, prevalecendo sempre aquele que for recebido e registrado primeiro no Sistema COMPRASNET.

**09.07.** Não serão aceitos lances encaminhados com intervalos inferiores a 20 SEGUNDOS do último lance apresentado pelo licitante e/ou a menos de 3 SEGUNDOS do último lance registrado, sendo o controle de tais condições realizado automaticamente pelo sistema, nos termos da IN nº 03/2011 – SLTI/MPOG.

**09.08.** Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade de cada licitante, **não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração posterior.**

**09.09.** Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá EXCLUIR qualquer lance cujo valor seja considerado **supostamente irrisório ou inexecuível**, ou até que entenda ter sido **lançado erroneamente**, cabendo ao sistema o encaminhamento de mensagem automática ao licitante, o qual terá a faculdade de repetir tal lance.

**09.10.** Será adotado na ETAPA COMPETITIVA deste Pregão Eletrônico o **MODO DE DISPUTA “ABERTO E FECHADO”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com um lance final e fechado, observados os seguintes procedimentos:

a) A disputa terá duração inicial de QUINZE MINUTOS e, após tal prazo, o Sistema encaminhará aviso de fechamento iminente da primeira parte dos lances; após o que transcorrerá um segundo período de tempo de até DEZ MINUTOS, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances;

b) Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até DEZ POR CENTO SUPERIORES àquela possam ofertar UM LANCE FINAL E FECHADO em até CINCO MINUTOS, o qual será SIGILOSO até o encerramento deste prazo;

c) Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas na alínea anterior, poderão os autores dos melhores lances, na ORDEM DE CLASSIFICAÇÃO, até o máximo de TRÊS, oferecer UM LANCE FINAL E FECHADO em até CINCO MINUTOS, o qual será SIGILOSO até o encerramento deste prazo;

d) Após o término dos prazos estabelecidos nas alíneas anteriores, o Sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores;

e) Não havendo LANCE FINAL E FECHADO classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de TRÊS, na ordem de classificação, possam ofertar UM LANCE FINAL E FECHADO em até CINCO MINUTOS, o qual será SIGILOSO até o encerramento deste prazo;

f) Poderá o Pregoeiro, justificadamente, admitir o REINÍCIO DA ETAPA FECHADA caso nenhum LICITANTE CLASSIFICADO na etapa de lance fechado atenda às exigências de HABILITAÇÃO.

**09.11.** Em caso de falha no Sistema COMPRASNET, os lances em desacordo com os procedimentos e ritos fixados neste item deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;

**09.12.** Caso o licitante não apresente lances, figurará na ordem de classificação final com o valor de sua proposta eletrônica inicial.

**09.13.** Havendo desconexão do Pregoeiro durante a ETAPA DE DISPUTA, deverão ser observadas as regras fixadas nos **itens 09.06 e 09.07** deste Edital.

**09.14.** Serão as propostas ou lances finais CLASSIFICADOS automaticamente em ORDEM CRESCENTE DE VALORES segundo o critério objetivo de **MENOR PREÇO GLOBAL POR GRUPO.**

**09.15.** Havendo empresa em situação especial que garanta exercício de direito a tratamento diferenciado, o Sistema COMPRASNET iniciará automaticamente fase específica de desempate (**Item 10**).

**09.16.** Se não houver lances na ETAPA COMPETITIVA e isso resultar no **empate de duas ou mais propostas**, o **desempate** se dará POR SORTEIO ELETRÔNICO pelo próprio Sistema COMPRASNET.

## **10. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS ME/EPP/COOPERATIVAS E DO DIREITO DE PREFERÊNCIA**

**10.01.** Quanto ao GRUPO 01 e seus ITENS, na fase de PROPOSTA será concedido TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS ME's, EPP's E COOPERATIVAS caso a proposta mais bem classificada tenha sido ofertada por empresa de grande porte e haja proposta apresentada por ME/EPP/COOPERATIVA de valor até **5%** superior ao da melhor proposta, oportunidade em que o sistema COMPRASNET, automaticamente, procederá da seguinte forma:

a) a ME/EPP/COOPERATIVA mais bem classificada poderá, no prazo de 5 MINUTOS, apresentar proposta de preço inferior a do licitante melhor classificado e, atendidas as exigências deste Edital e seus Apêndices, será reclassificada como melhor proposta do certame.

b) não sendo registrado um novo lance pela ME/EPP/COOPERATIVA convocada através do sistema na forma do subitem anterior, e havendo outros licitantes que se enquadrem na condição prevista no *caput*, estes serão convocados, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito, também no prazo de 5 MINUTOS.

c) havendo empate de valor entre duas empresas beneficiárias do direito de preferência fixada na Lei Complementar nº 123/2006, exercerá tal direito prioritariamente aquela cuja proposta tenha sido recebida e registrada pelo sistema primeiro.



d) o sistema encaminhará mensagem automática, por meio do CHAT, convocando a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada a fazer sua última oferta no prazo de 5 MINUTOS, sob pena de decadência do direito concedido.

**10.02.** Na hipótese de nenhum dos licitantes exercerem o **direito de preferência** nos moldes descritos no subitem anterior, será mantida a ordem classificatória original.

**10.03.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances em que ocorra a aplicação do DIREITO DE PREFERÊNCIA fixado no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666/1993, será assegurando a preferência sucessiva pela contratação de bens e serviços:

a) Produzidos no País;

b) Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

c) Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

d) Produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

**10.03.01.** O DIREITO DE PREFERÊNCIA aqui previsto apenas poderá ser exercido se houver proposta(s) de **valor até 10% superior** ao da melhor classificada, segundo a ordem de classificação após a preferência das ME's/EPP's ou da fase de lances, observados a ordem de preferência indicada na legislação.

**10.03.02.** Tratando-se de bens e serviços de TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação, a comprovação da condição especial do objeto que garanta o exercício do DIREITO DE PREFERÊNCIA versado neste item deverá ocorrer por meio da apresentação dos documentos indicados no art. 5º do Decreto nº 7.174/2010.

**10.03.03.** Quando convocada pelo Sistema COMPRASNET, via CHAT, o licitante deverá apresentar proposta igual ou inferior à do licitante melhor classificado, no prazo de 5 MINUTOS, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

**10.03.04.** Caso a preferência não seja exercida na forma das alíneas anteriores, o sistema convocará as empresas remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista neste item, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito; e,

**10.03.05.** Na hipótese em que nenhuma dos licitantes exerça o direito de preferência descrito neste item, será mantida a ordem classificatória do certame.

**10.04.** Na hipótese de não haver empresas nessas condições, o procedimento licitatório prosseguirá automaticamente com os demais licitantes, sem que haja qualquer referência à presente fase.

**10.05.** Na fase de HABILITAÇÃO, será concedido TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS ME's/EPP's/COOPERATIVAS que estejam com problemas de REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA, à luz do disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/2006, conforme as seguintes regras:

a) em se tratando de microempresa(s) ou empresa(s) de pequeno porte com alguma RESTRIÇÃO na comprovação da HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA, deverá(ão) ser apresentada(s) e juntada(s) aos autos a(s) respectiva(s) certidão(ões) com validade vencida ou com restrição, sendo aceita a situação parcial de irregularidade ali comprovada, julgando-se "habilitada" no certame empresa(s) nessa situação;

b) será assegurado o prazo de 05 DIAS ÚTEIS, cujo termo inicial corresponderá ao momento da convocação para assinatura do termo ou instrumento contratual, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões;

c) a não regularização da documentação fiscal no prazo indicado na alínea anterior implicará na **decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus apêndices;

d) no caso de decadência do direito por não regularização da situação, será facultada à Justiça Federal de Primeiro Grau na PB a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para firmamento do contrato.

## 11. DA AFERIÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**11.01.** Encerrada a ETAPA COMPETITIVA, e transcorrida a fase de exercício do direito de preferência (se for o caso), o Pregoeiro verificará o cumprimento das CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, realizando as seguintes consultas/diligências:

a) Consulta Situação do Fornecedor e Relatório de Ocorrências (impedimentos, suspensões, multas, etc) registrados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), no link <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/sicaf>;

b) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU, no link <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>;

c) Consulta ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), mantido pela Receita Federal do Brasil, no link <http://receita.economia.gov.br/orientacao/tributaria/cadastrros/consultas-cnpj>.

**11.02.** Não cumpridas quaisquer das condições de participação, o Pregoeiro DESCLASSIFICARÁ A PROPOSTA DO PARTICULAR, sendo este impedido de prosseguir no certame, **por decisão fundamentada**, devidamente registrada no campo DESCLASSIFICAÇÃO do Sistema COMPRASNET.

## 12. DA ACEITABILIDADE DO PREÇO FINAL PROPOSTO

**12.01.** O Pregoeiro examinará as propostas ou lances finais aduzidos quanto à **compatibilidade do preço** em relação ao VALOR MÁXIMO (APÊNDICE I), não sendo ACEITA a proposta ou lance final com **valor global superior** ao máximo fixado, por despacho fundamentado do Pregoeiro e observadas as condições do caso concreto, ressalvadas as hipóteses contidas no **item 12.05** e no **item 13** do Edital.

**12.02.** Não será ACEITA proposta ou lance final que apresentar **valor global irrisório ou igual a zero**, sendo considerado **irrisório** o valor:

#### **VP ≤ 30% DO VR OU MP**

Onde:

- 1) VP – Valor da proposta final após a fase de lances;
- 2) MP – Média das propostas finais após a fase de lances, a qual será calculada considerando apenas as propostas finais inferiores ao valor de referência e superiores a 50% de tal valor;
- 3) VR – Valor máximo de referência orçado pela Administração;
- 4) Será considerado o menor dos valores entre o VR e MP;

**12.03.** Para fins de **juízo objetivo** do presente certame, constitui PRESUNÇÃO RELATIVA DE INEXEQUIBILIDADE, à luz do disposto no art. 48, § 1º, da Lei 8.666/93, o preço global proposto cujo valor final esteja compreendido na faixa fixada na regra aritmética abaixo:

#### **30% DO VR OU MP ≤ VP ≤ 70% DO VR OU MP**

Onde:

- 1) VP – Valor da proposta final após a fase de lances;
- 2) MP – Média das propostas finais após a fase de lances, a qual será calculada considerando apenas as propostas finais inferiores a valor de referência e superiores a 50% de tal valor;
- 3) VR – Valor máximo de referência orçado pela Administração;
- 4) Será considerado o menor dos valores entre o VR e MP;

**12.04.** Se constatada a **presunção de inexecuibilidade do preço** final proposto, o Pregoeiro deverá efetuar diligências, nos termos do § 3º do art. 43 da Lei 8.666/93, para permitir ao licitante demonstrar a exequibilidade de seu preço, **por meio da apresentação de planilha de custos e respectivas cópias de notas fiscais ou propostas de fornecedores, além de outros documentos probatórios hábeis**, adotando o seguinte procedimento:

- a) o Pregoeiro solicitará ao licitante, via CHAT, a apresentação de documentação comprobatória da viabilidade da proposta apresentada no prazo de até 60 MINUTOS;
- b) o licitante deverá encaminhar por meio da opção “Enviar Anexo”, do sistema COMPRASNET, a documentação solicitada ou requerer, em razão da complexidade do objeto, a dilação do prazo indicado na alínea anterior;
- c) o Pregoeiro poderá dilatar o prazo para até 48 HORAS, com a devida suspensão da sessão, ou decidirá motivadamente sobre o fato com base na documentação apresentada;
- d) o licitante deverá apresentar planilha de custo e formação de preço para o objeto cotado, como também apresentar documentos que comprovem o seu custo ou utilizar qualquer meio de prova admitido em Direito (se for o caso);
- e) a inexecuibilidade não será apurada em relação a **itens isolados** da planilha de custo e formação de preços, mas tão somente em face do preço global;
- f) para fins de adequação da proposta, o Pregoeiro poderá solicitar que sejam realizadas **correções da planilha de custo e formação de preços**, desde que não haja majoração de preço global proposto.

**12.05.** Caso todos os licitantes tenham apresentado preços finais superiores ao MÁXIMO FIXADO NO EDITAL, será realizado **negociação** prévia (**item 13 deste Edital**), na ordem de classificação, para fins de redução de preços. Não logrando sucesso tal negociação, o Pregoeiro procederá à desclassificação de todas as propostas, podendo declarar O CERTAME FRUSTRADO ou aplicar a regra prevista no art. 48, § 3º, da Lei 8.666/93.

**12.06.** Não se considerará qualquer **oferta de vantagem não prevista** neste Edital e seus apêndices, inclusive doações ou financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

### **13. DA NEGOCIAÇÃO**

**13.01.** ACEITA a proposta melhor classificada para o GRUPO, o Pregoeiro procederá à NEGOCIAÇÃO por meio do CHAT, sendo o licitante convocado para, **no prazo fixado pelo Pregoeiro (que não será inferior a 15 minutos)**, pronunciar-se quanto à possibilidade ou não da **redução dos preços**, prorrogável a pedido do licitante e a critério do Pregoeiro.

**13.02.** Eventual(is) redução(ões) de preço(s) alcançada(s) na NEGOCIAÇÃO será(ão) informado(s) via CHAT pelo licitante e, posteriormente, registrado no Sistema diretamente pelo Pregoeiro, por ocasião da CLASSIFICAÇÃO da(s) proposta(s).

**13.03.** Na ausência de manifestação do licitante quanto à convocação disposta no **item 13.01** deste Edital, o Pregoeiro poderá

dar seguimento ao certame, prevalecendo o valor do último lance ofertado, SALVO SE O PREÇO FINAL PROPOSTO FOR SUPERIOR AO ESTIMADO PELA ADMINISTRAÇÃO.

**13.04.** Caso o PREÇO FINAL da proposta melhor classificada seja superior ao PREÇO MÁXIMO, e não havendo sucesso na negociação junto ao licitante, proceder-se-á na forma fixada no **item 12.05** deste Edital.

#### **14. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA E DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**

**14.01.** Nos termos fixados no **Item 6** deste Edital, a PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA (e os documentos técnicos pertinentes ao objeto), como também a DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO deverão ser, previa e exclusivamente, anexadas ou enviadas pelo Sistema COMPRASNET até a data e horário definidos para a abertura da sessão pública do certame, podendo o Pregoeiro, a seu critério e considerando a natureza do objeto e as regras editalícias, solicitar durante as fases de julgamento das propostas e/ou da habilitação:

a) Via CHAT, que a empresa encaminhe a proposta comercial ajustada ao lance final, como também eventual complementação da documentação de habilitação necessária ao julgamento por meio da opção “ENVIAR ANEXO” do Sistema COMPRASNET, segundo os prazos específicos fixados nos **itens 15.03** deste Edital, contados da convocação do Pregoeiro, prorrogável a pedido do licitante e/ou a critério do Pregoeiro, desde que a situação assim exija;

b) Na impossibilidade do encaminhamento da proposta ou documentação via Sistema COMPRASNET (ATENÇÃO: Lembrar que qualquer encaminhamento de proposta ou documentação antes do fim da etapa de disputa prejudicará o anonimato), faculta-se ao(s) licitante(s) o seu envio por e-mail ([pregoeiro@jfpb.jus.br](mailto:pregoeiro@jfpb.jus.br)), observados os prazos fixados. Neste caso, a referida documentação será disponibilizada no site oficial da Justiça Federal de Primeiro Grau no PB no link <https://www.jfpb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo>.

c) Se o licitante não estiver logado e/ou não responder, via CHAT, à convocação do Pregoeiro, terá o prazo indicado na alínea "a" deste item para envio da documentação solicitada, sob pena de **decair do direito de participar da licitação** e ter sua proposta DESCLASSIFICADA ou, ainda, ser INABILITADO, observado o disposto no **item 07.04** deste Edital;

d) Para fins de viabilização operacional, **o Pregoeiro poderá convocar e reconvocar “Anexo” quantas vezes se fizerem necessárias**, tendo em vista a finalidade do ato e a ampliação da competitividade;

e) Para fins de viabilizar a juntada dos documentos no sistema interno de processos administrativos virtuais da SJPB (SEI), a empresa deverá anexar documentação no tamanho máximo de 8MB, facultando sua divisão para observância deste limite, sugerindo-se compreensiva nomeação dos documentos.

**14.02.** Sob pena de INABILITAÇÃO ou DESCLASSIFICAÇÃO, toda a proposta e documentação exigida neste Edital (e seus apêndices) deverá ser emitida **em nome do licitante**, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte:

**a)** no caso em que o licitante seja **matriz**, a documentação deverá ser emitida com CNPJ da **matriz**;

**b)** no caso em que o licitante seja **filial**, a documentação deverá ser emitida com CNPJ da **filial**, exceto quanto à Certidão Negativa de Débito (CND) perante o INSS, **desde que conste no próprio documento a validade para a matriz e a filial**; como também, quanto ao Certificado de Regularidade de Situação (FGTS) para o licitante que proceda ao recolhimento dos encargos de forma centralizada;

**c)** será dispensada a apresentação, no nome e no CNPJ da filial, daquele documento que, pela própria natureza, apenas seja emitido em nome da **matriz**;

**d)** o CNPJ indicado nos documentos da proposta de preços e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento do licitante que efetivamente executará o objeto da presente licitação;

**e)** Caso a contratada opte, em decorrência dos pagamentos, por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como daquele que efetivamente executará o objeto.

**14.03.** Em se tratando de ME/EPP/COOPERATIVA e havendo alguma RESTRIÇÃO na comprovação da HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA, será assegurado o prazo de 05 DIAS ÚTEIS, **cujo termo inicial corresponderá ao momento da convocação para assinatura do termo de contrato**, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões.

**14.04.** A não regularização da documentação fiscal no prazo indicado no subitem anterior implicará na **decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus apêndices, sendo facultado à Justiça Federal de Primeiro Grau na PB convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para firmarmamento do contrato.

**14.05.** Na hipótese de o licitante não atender ao chamado para anexar ou enviar a PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA, poderá o julgamento ser realizado com base na proposta comercial eletrônica inicialmente cadastrada no sistema COMPRASNET, caso conste descrição completa do objeto licitado com todas as informações necessárias e suficientes, de maneira que seja possível a análise da qualidade do objeto proposto, a critério do Pregoeiro.

**14.06.** O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar documentação complementar à proposta e habilitação, poderá ser DESCLASSIFICADO ou INABILITADO, além de se sujeitar às SANÇÕES ADMINISTRATIVAS previstas neste edital (**item 26**), sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal que seu ato ensejar.

**14.07.** As empresas participantes do certame somente deverão encaminhar propostas, declarações ou quaisquer outros documentos se expressamente previstos no Edital (e seus apêndices) e/ou solicitado pelo Pregoeiro mediante notificação efetuada pelo canal de comunicação (CHAT), sob pena de serem estes descartados.

**14.08.** A documentação original ou cópia autenticada, **caso seja solicitada expressamente pelo Pregoeiro**, deverá ser encaminhada, no prazo de até CINCO DIAS ÚTEIS, contados da solicitação, ao endereço constante no preâmbulo deste Edital e em atenção à Seção de Licitações e Contratos desta Instituição.

**14.09.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

## **15. DA PROPOSTA COMERCIAL**

**15.01.** Havendo aceitação da proposta comercial eletrônica classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá solicitar do(s) licitante(s) vencedor(es) o encaminhamento da proposta comercial escrita, devidamente ajustada ao último lance ou ao valor negociado, inclusive com eventual detalhamento em planilha de custos e formação de preços.

**15.02.** A PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA deverá conter, preferencialmente, as seguintes informações e documentos (APÊNDICE VI):

a) folha de rosto em **papel timbrado da empresa** contendo a firma ou denominação da particular, inclusive com o número do CNPJ, endereço, telefone e e-mail, bem como referência ao número do presente certame, o nome do Órgão a quem se destina, valor global em algarismos e por extenso, prazo de validade, e outras informações pertinentes;

b) **indicação da quantidade e dos preços unitário e total**, conforme especificações contidas do termo de referência (APÊNDICE I);

c) **fabricante, marca, modelo e/ou referência** do objeto cotado (se for o caso);

d) **certificações, rotulagens, autorizações** ou outros documentos exigidos no Termo de Referência, se for o caso;

e) comprovação de que se trata de produto com tecnologia desenvolvida no País e/ou que observa o Processo Produtivo Básico (PPB), nos termos do Decreto nº 7.174/2010, caso a proposta tenha sido beneficiada pela aplicação do direito de preferência indicado no item 10.03 deste Edital.

**15.03.** O Pregoeiro poderá demandar o(s) particular(es), via CHAT, para encaminhar a respectiva proposta ajustada, por meio da opção "Enviar Anexo" no sistema COMPRASNET, **no prazo de até 120 MINUTOS** (podendo ser prorrogado a requerimento do interessado e a critério do Pregoeiro), observados os procedimentos e regras fixados no **item 14** deste Edital, podendo esse prazo ser prorrogado a requerimento do interessado e/ou a critério do Pregoeiro.

## **16. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL**

**16.01.** O JULGAMENTO DA PROPOSTA será realizado pelo critério do **MENOR PREÇO POR GRUPO** (Grupo 1), observadas as EXIGÊNCIAS MÍNIMAS DE QUALIDADE do objeto proposto pelo licitante.

**16.02.** O Pregoeiro poderá solicitar PARECER TÉCNICO à unidade solicitante, para fins de avaliação da conformidade do objeto cotado às especificações técnicas contidas no Termo de Referência (APÊNDICE I).

**16.04.** Será DESCLASSIFICADA, por **despacho fundamentado**, a proposta do licitante que, ressalvadas as situações e procedimentos previstos nos **itens 16.08 a 16.10** deste Edital:

a) deixar de comprovar requisito para fins de exercício de DIREITO DE PREFERÊNCIA (se for o caso);

b) deixar de indicar, anexar ou comprovar as informações exigidas neste Edital (e seus apêndices);

c) indique objeto que não atenda a todas as exigências de **qualidade** e às especificações técnicas contidas no Termo de Referência (APÊNDICE I);

d) não contenha **quantidade numérica e unidade métrica**, conforme contida no Termo de Referência (APÊNDICE I).

**16.05.** Será CLASSIFICADA a proposta que atende satisfatoriamente a todas as exigências fixadas no Edital e seus apêndices, bem como cujo objeto proposto esteja tecnicamente conforme com as especificações mínimas exigidas no Termo de Referência (APÊNDICE I).

**16.06.** Se a proposta for DESCLASSIFICADA, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital e seus apêndices, segundo os procedimentos fixados nos subitens anteriores.

**16.07.** Escolhida a proposta que melhor atenda aos fins pretendidos, segundo as regras do Edital e seus apêndices, o Pregoeiro passará à fase de habilitação.

**16.08.** Determinadas informações e formalidades exigidas pelo presente Edital e seus apêndices que não afetem a essência da proposta do licitante poderão, mediante **despacho fundamentado**, ser dispensadas ou **até mesmo complementadas via sistema (via CHAT) ou da ferramenta "Enviar Anexo"** pelo Pregoeiro, a qualquer momento durante a fase de julgamento, no sentido de ampliar a competitividade e atingir a finalidade do certame.

**16.09.** Quaisquer modelos apensos (ou anexados) a este Edital servem **apenas como orientação aos licitantes**, não sendo

motivo de desclassificação a apresentação de propostas ou documentos que sejam elaboradas de forma diferente, mas que contenham os elementos essenciais para comprovação das informações necessárias.

**16.10.** No julgamento das propostas, e considerando o interesse público na maior competitividade possível no certame, o Pregoeiro **poderá:**

- a) solicitar complementação de informações, documentos e **ajustes na proposta escrita** para fins de atendimentos das exigências legais e editalícias;
- b) solicitar **ajustes aritméticos e/ou de percentuais e valores da planilha de custo e formação de preços** para fins de adequação da proposta às exigências legais e editalícias, vedada majoração do valor global proposto;
- c) **sanar erros ou falhas** que não alterem a substância e nem a validade jurídica das propostas e documentos anexos, mediante **despacho fundamentado**, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação;
- d) **realizar diligências** em sítios oficiais e/ou via telefone para fins de complementação de informações acessórias ou que não prejudiquem a segurança da proposta do particular, sendo tudo consignado, via CHAT, na ata dos trabalhos.

**16.11.** Sempre que a proposta NÃO FOR ACEITA OU FOR DESCLASSIFICADA, e antes de o Pregoeiro passar à análise da subsequente, haverá nova verificação automática, pelo Sistema, da eventual ocorrência do empate, previsto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123/2006, podendo-se reabrir os procedimentos previstos no **item 10** deste Edital.

## **17. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

**17.01.** A DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO no presente certame, a qual deverá ser, prévia e exclusivamente, encaminhada via Sistema COMPRASNET, até a data e horário de abertura da sessão eletrônica inicial do certame, compreenderá:

### **17.01.01. HABILITAÇÃO JURÍDICA (conforme o caso):**

- a) EMPRESÁRIO INDIVIDUAL: documento comprobatório da inscrição do empresário no Registro Público de Empresas Mercantis competente (Junta Comercial);
- b) MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI) - CCMEI - Certificado da Condição de Microempreendedor Individual, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);
- c) EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI) – ato constitutivo em vigor, devidamente registrado no órgão competente (Junta Comercial ou Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso);
- d) SOCIEDADE EMPRESÁRIA: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente (Junta Comercial ou Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso), JUNTAMENTE com o último aditivo, ou SOMENTE o ato constitutivo consolidado e aditivos firmados posteriormente à referida consolidação;
- e) SOCIEDADE POR AÇÕES: além dos documentos exigidos na alínea “c” deste subitem, apresentar os documentos de eleição de seus administradores;
- f) SOCIEDADE SIMPLES: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- g) EMPRESA OU SOCIEDADE ESTRANGEIRA: decreto de autorização, assim como ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- h) COOPERATIVA: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou devidamente arquivada na Junta Comercial ou inscrita no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

### **17.01.02. REGULARIDADE FISCAL FEDERAL E TRABALHISTA**

- a) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;
- b) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF) emitido pela Caixa Econômica Federal.
- c) Certidão Conjunta Negativa (ou Positiva com Efeito de Negativa) quanto aos CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS FEDERAIS administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e quanto à DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO administrada pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), inclusive as CONTRIBUIÇÕES PREVIDENCIÁRIAS emitidas pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.
- d) Certidão Negativa de DÉBITOS TRABALHISTAS (ou Positiva com Efeito de Negativa) perante a Justiça do Trabalho (CNDT) nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

### **17.01.03. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

- a) Comprovação das exigências fixadas no subitem 21.1 do Termo de Referência (APÊNDICE I).

### **17.01.04. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- a) Apresentação de **balanço patrimonial e demonstrações contábeis** do último exercício social, já exigíveis e apresentados

na forma da Lei, nos termos fixados no subitem 21.2 do Termo de Referência (APÊNDICE I);

b) **Certidão negativa de falências** expedida pelo distribuidor da sede da licitante, conforme fixado no subitem 21.2 do Termo de Referência (APÊNDICE I);

c) A comprovação de patrimônio líquido, devidamente atualizado até a data da licitação, **não inferior a 5% (cinco por cento) do valor estimado do objeto licitado**, comprovado por meio do balanço patrimonial e demonstrações contábeis.

#### **17.01.05. DECLARAÇÕES**

a) MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE - Declaração eletrônica de que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006 para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei;

b) NÃO EMPREGA TRABALHO DE MENOR - Declaração eletrônica de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 anos, salvo, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

c) NÃO UTILIZA TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO - Declaração eletrônica de 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;

d) INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO - Declaração eletrônica de que inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

e) REQUISITOS DE HABILITAÇÃO - Declaração eletrônica de que cumpre plenamente as condições de habilitação fixadas no Edital e seus apêndices;

f) ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA - Declaração eletrônica de que elaborou de forma independente a proposta comercial e seu(s) lance(s).

**17.02. As declarações** exigidas no subitem 17.01.05 deverão ser realizadas eletronicamente no momento do cadastro da respectiva proposta e poderão ser extraídas pelo Pregoeiro diretamente do COMPRASNET, não sendo de apresentação ou encaminhamento obrigatório pelo licitante.

**17.03. As microempresas e empresas de pequeno porte** deverão apresentar, além dos demais documentos de habilitação, o **documento de comprovação do enquadramento como ME ou EPP**, bem como toda a documentação exigida para efeito de comprovação de REGULARIDADE FISCAL, **mesmo que esta apresente alguma restrição**.

**17.04. O licitante que estiver com registro regular e em situação válida no SICAF, nos níveis de "Credenciamento", "Habilitação Jurídica" e "Regularidade Fiscal Federal e Trabalhista" poderão deixar de apresentar os documentos referentes à HABILITAÇÃO JURÍDICA e REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA, exceto as certidões indicadas no subitem 17.01.02 que não constem no cadastro do fornecedor ou cujo prazo de validade estejam expirados.**

**17.05. Do licitante que estiver com registro regular e em situação válida no SICAF também quanto ao nível "Qualificação Econômico-Financeira", poderá ser dispensada a apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis para fins de comprovação dos índices contábeis constantes naquele cadastro, sem prejuízo da comprovação dos demais índices e/ou documentos exigidos no subitem 17.01.04 deste Edital.**

**17.06. A critério do Pregoeiro, caso haja disponibilidade ON LINE e seja favorável à agilidade e competitividade do certame, poderão ser realizadas consultas diretamente aos sítios institucionais na Internet para fins de comprovação de regularidade de situação dos licitantes, fazendo constar, via CHAT, na ata dos trabalhos tais diligências.**

**17.07. Não havendo indicação no corpo da própria certidão ou documento oficial apresentado para comprovação das exigências de habilitação previstas nesta cláusula, serão considerados válidos todos aqueles emitidos há, no máximo, 180 DIAS da data da sessão inicial do presente certame.**

#### **18. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO**

**18.01. Havendo julgamento favorável à classificação da(s) proposta(s) comercial(is), o Pregoeiro poderá convocar o(s) particular(es), via CHAT, para encaminhar ao Sistema COMPRASNET, por meio da opção "ENVIAR ANEXO", no prazo de até 60 MINUTOS (podendo ser prorrogado a requerimento do interessado e a critério do Pregoeiro), DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR ou até mesmo documento de habilitação que deveria ter sido anexada anteriormente ao Sistema COMPRASNET, desde que disponível com a licitante e emitido até a data da sessão, observada a regra contida no itens 17.02 a 17.06 e os procedimentos e regras fixados no item 14 deste Edital.**

**18.02. Será acessado o SICAF para fins de consulta do cadastro do(s) licitante(s) classificado(s) em primeiro lugar, verificando-se a habilitação parcial de cada licitante, sendo impresso o extrato que integrará a documentação de habilitação do(s) licitante(s).**

**18.03. Além da regularidade da documentação já abrangida pelo SICAF, serão visualizadas e impressas as declarações eletrônicas para fins de cumprimento do exigido no subitem 17.01.05 deste Edital.**

**18.04. Para fins de julgamento da habilitação, poderá haver a verificação em SÍTIOS OFICIAIS DE ÓRGÃOS E ENTIDADES EMISSORES DE CERTIDÕES E/OU DOCUMENTOS DIVERSOS como forma de provar a autenticidade dos documentos/certidões e regularidade do licitante, ou até para fins de obtenção de certidões e informações, sendo comprovadas nos autos tais diligências.**

**18.05.** Caso o licitante não seja cadastrado no SICAF ou esteja com alguma certidão com prazo de validade vencido, poderá o Pregoeiro e/ou a equipe de apoio realizar diligências eletrônicas diretamente nos sítios oficiais.

**18.06.** O Pregoeiro poderá solicitar PARECER TÉCNICO à unidade solicitante, bem como à Assessoria Contábil, para fins de avaliação da conformidade da documentação de habilitação técnica e qualificação econômico-financeira às exigências contidas no edital (e seus apêndices).

**18.07.** Poderá ser INABILITADO o licitante que:

- a) deixar de encaminhar ou de apresentar quaisquer dos documentos exigidos no **item 17** deste Edital;
- b) apresentar **certidão** ou outro documento com **prazo de validade vencido**, ressalvadas os permissivos contidos nos **itens 14.03 e 17.07** deste Edital;
- c) apresentar quaisquer documentos em desacordo com este Edital, inclusive quanto ao previsto no **item 14.02**;
- d) não contenha em seu ato constitutivo **atividade econômica compatível** com o objeto da presente licitação;
- f) não comprove exigência(s) de habilitação prevista neste Edital e seus apêndices.

**18.08.** Sendo o licitante ME/EPP/COOPERATIVA, não será motivo de INABILITAÇÃO a existência de **restrições** na sua HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA, sendo observado o seguinte procedimento:

a) será o licitante DECLARADO HABILITADO no certame para fins de posterior regularização, nos termos definidos na Lei Complementar nº 123/2006.

b) será assegurado o prazo de 05 DIAS ÚTEIS, **cujo termo inicial corresponderá ao momento da convocação para assinatura do termo de contrato**, prorrogáveis por igual período a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões, visando levantar a(s) restrição(ões) identificada(s) na fase de habilitação.

c) a não regularização da situação fiscal no prazo fixado na alínea anterior acarretará na **decadência do direito à contratação**, sendo facultado à Justiça Federal de Primeiro Grau na PB convocar os licitantes remanescentes na ordem de classificação para firmamento do contrato.

**18.09.** Será HABILITADO o licitante que comprovar satisfatoriamente todas as capacidades subjetivas exigidas no **item 17** deste Edital.

**18.10.** No julgamento da habilitação, poderá o **Pregoeiro** adotar os procedimentos, diligências e decisões que visem **sanar erros ou falhas** que não prejudiquem a validade e segurança jurídica da documentação apresentada.

## **19. DO RECURSO ADMINISTRATIVO**

**19.01.** Declarado o(s) vencedor(es), o Pregoeiro abrirá prazo mínimo de 20 MINUTOS, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua INTENÇÃO DE RECORRER com registro da síntese de suas razões, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por qual(is) motivo(s).

**19.02.** O recurso administrativo poderá atacar qualquer ato decisório ou procedimento adotado pelo Pregoeiro durante todo o certame, não sendo meio adequado para impugnar regras do edital e seus apêndices.

**19.03.** Havendo registro de INTENÇÃO DE RECURSO, o Pregoeiro fará juízo de admissibilidade da intenção de recorrer manifestada, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema, em razão da não observância dos **pressupostos recursais de admissibilidade**.

**19.04.** Será **rejeitada** a INTENÇÃO DE RECURSO de **caráter protelatório** que:

- a) seja registrada por quem não tenha legítimo interesse;
- b) seja intempestiva;
- c) não ataque ato decisório ou procedimental praticado pelo Pregoeiro no certame; e/ou
- d) seja fundamentada em **mera insatisfação do licitante**, sem alegação de qualquer fato prejudicial ou desconforme com o presente Edital e/ou com a legislação vigente.

**19.05.** A recorrente que tiver sua **intenção de recurso aceita** terá o prazo de 03 DIAS para apresentar as **razões do recurso**, por meio de registro no sistema ou via e-mail ([pregoeiro@ifpb.jus.br](mailto:pregoeiro@ifpb.jus.br)), ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar **contrarrazões**, também via sistema ou por e-mail, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

**19.06.** Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contrarrazões de recurso, o licitante interessado poderá solicitar vistas dos autos ou consultar as informações do certame disponíveis no próprio sistema COMPRASNET.

**19.07.** Decorridos os prazos de apresentação de razões e contrarrazões, o Pregoeiro deverá analisar fundamentadamente os fatos e fundamentos arguidos pelo(s) recorrente(s), podendo, em sede de **juízo de retratação**:

- a) **reconsiderar**, total ou parcialmente, a decisão recorrida, reformando-a; ou,
- b) **manter** inalterada a decisão recorrida.



**19.08.** Em qualquer das situações contidas no **subitem 19.07**, o processo deverá ser submetido, depois de devidamente instruído pelo Pregoeiro, à **análise hierárquica superior** para fins de decisão final, podendo o Diretor do Foro:

a) decidir de pronto o **mérito do recurso**, segundo os documentos e informações contidas nos autos, como também os fundamentos da decisão do Pregoeiro.

b) determinar **prévia emissão de parecer** da área técnica interessada e/ou jurídico para fins de decisão.

**19.09.** Não é imprescindível haver total correspondência entre os fatos e fundamentos indicados na intenção de recurso e as razões escritas do respectivo recurso.

**19.10.** A **não apresentação das razões** referente à intenção de recurso registrada no sistema no prazo legal importa preclusão do direito de recurso, possibilitando a adjudicação do objeto e homologação do certame. A critério do Pregoeiro ou da autoridade superior, e considerando eventuais indícios de ilegalidades ou irregularidades no julgamento do certame apontados na própria intenção de recurso, poderá haver a análise de mérito do recurso independente da apresentação das respectivas razões (ou de sua apresentação fora do prazo legal), como mero exercício do **direito constitucional de petição** (art. 5º, XXXIV, "a", CRFB/1988).

**19.11.** Não cabe **recurso adesivo** por ocasião do exercício do direito de contrarrazoar.

**19.12.** Na análise e julgamento do recurso, poderá o Pregoeiro baixar em diligência os autos para fins de pronunciamento da unidade técnica responsável pela especificação do objeto, bem como para Assessoria Jurídica e/ou Assessoria Contábil.

**19.13.** O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, sendo reaberta a Sessão Pública para fins de prosseguimento do certame (**item 20**).

**19.14.** No caso de licitações com julgamento POR ITEM/POR GRUPO, a aceitação de intenção de recurso apenas suspenderá a tramitação do processo licitatório em relação ao(s) item(ns)/grupo(s) recorrido(s), **inclusive quanto ao prazo de validade da proposta**, o qual somente recomeçará a contar quando da decisão final da autoridade competente, sendo realizado o encerramento da sessão e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro em face dos demais itens/grupos do objeto da licitação.

## **20. DA REABERTURA DA SESSÃO**

**20.01.** A Sessão Pública poderá ser REABERTA, em prazo não inferior a 24 HORAS, em relação ao(s) ITEM(NS)/GRUPO(S) do objeto que apresente os seguintes eventos, observada sempre a **ordem classificatória** da fase de lances:

a) Julgamento favorável em sede de recurso administrativo que leve à **anulação** de atos da fase preparatória ou da própria Sessão Pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam;

b) Constatado **erro/impropriedade** na aceitação e julgamento da proposta, ou no julgamento da habilitação, o certame restará retroagido aos procedimentos imediatamente anteriores ao instante do erro/impropriedade declarada;

c) Licitante declarado vencedor que **não assinar** o instrumento contratual, não havendo CADASTRO DE RESERVA, sendo o certame retomado da fase de aceitação e julgamento das propostas;

d) ME/EPP/COOPERATIVA com **restrição da habilitação fiscal e trabalhista** que, vencedora do certame, não comprove tal regularidade no prazo fixado neste Edital, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, sendo reiniciados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances;

e) Licitante vencedor que **não mantenha as condições de participação e de habilitação** até o momento da assinatura do instrumento contratual, sendo reiniciados os procedimentos de aceitação e julgamento das propostas.

**20.02.** Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a Sessão reaberta, sendo devidamente registrados no Sistema COMPRASNET a data e hora de tal reabertura, observados os seguintes meios:

a) A convocação se dará por meio do sistema COMPRASNET ("CHAT" ou evento de reabertura) ou e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório;

b) A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados cadastrais contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante mantê-los atualizados; e,

c) A convocação para reabertura também será divulgada com antecedência por meio do sítio oficial da Instituição, no link <https://www.jfpb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo>, cabendo ao licitante acompanhar as informações e publicações contidas naquele canal de acesso.

**20.03.** A Sessão Pública reaberta será composta de todos os procedimentos e regras de processamento fixadas neste Edital, a depender apenas da fase em que os trabalhos serão retomados.

## **21. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**21.01.** Quando não houver recurso administrativo, o Pregoeiro encerrará a sessão e ADJUDICARÁ o objeto ao(s) licitante(s) cuja(s) proposta(s) for(em) considerada(s) vencedora(s) do certame. Neste caso, o Pregoeiro encaminhará o processo devidamente instruído à apreciação da DIREÇÃO DO FORO para fins de HOMOLOGAÇÃO.

**21.02.** Caso haja RECURSO ADMINISTRATIVO, o processo será submetido à superior consideração da DIREÇÃO DO FORO para fins de **decisão final do recurso, homologação** do certame e **adjudicação** do objeto ao(s) vencedor(es), POR ITEM/POR GRUPO.

**21.03.** Por meio de DESPACHO fundamentado, poderá o Diretor do Foro:

- a) **homologar** o certame para produção de todos os efeitos de fato e de direito previstos na legislação;
- b) **anular** o certame, total ou parcialmente, em razão de ilegalidade, determinando o aproveitamento dos atos não viciados; ou,
- c) **revogar** o certame, total ou parcialmente, por razões de conveniência e oportunidade, à luz do interesse público primário tutelado.

**21.04.** Não havendo homologação do certame após decorridos 90 DIAS da data de abertura das propostas, fica(m) o(s) licitante(s) liberado(s) dos compromissos assumidos em sua(s) proposta(s).

## 22. DA PUBLICIDADE

**22.01.** O presente Edital será publicado, em forma de AVISO, nos termos estabelecidos no artigo 20 do Decreto nº 10.024/2019, no **Diário Oficial da União**.

**22.02.** O AVISO DE LICITAÇÃO também será divulgado no Portal de Compras do Governo Federal ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)) e Sítio Oficial da Instituição na Internet pelo link <https://www.jfjb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo>.

**22.03.** Todos os documentos, pareceres e atos decisórios do procedimento licitatório durante a FASE EXTERNA serão divulgados via Internet no Sítio Oficial da Instituição pelo link <https://www.jfjb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo> e/ou no Portal de Compras do Governo Federal – COMPRASNET ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)).

**22.04.** O extrato do futuro Termo de Contrato será publicado no DOU – Diário Oficial da União, Seção III, nos termos determinados pelos arts. 15, § 2º, e 61, parágrafo único, da Lei 8.666/93.

## 23. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**23.01.** As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta de recursos específicos, consignados no Orçamento Geral da União, classificadas no(s) elemento(s) de despesa e programa(s) de trabalho indicado(s) no subitem 28.1 do Termo de Referência (APÊNDICE I).

## 24. DO PAGAMENTO E ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

**24.01.** A liquidação e o pagamento da despesa será realizado conforme disposto no subitem 28.3 do Termo de Referência (APÊNDICE I).

**24.02.** Havendo **atraso de pagamento** por parte da Administração, e não tendo o particular concorrido de alguma forma para tanto, será devida correção monetária do valor devido, entre a data prevista para o pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, nos termos e metodologia fixada no subitem 28.4 do Termo de Referência (APÊNDICE I).

## 25. DO REAJUSTE E DA REVISÃO DE PREÇOS

**25.01.** Os preços referentes ao(s) objeto(s) contratado(s) **poderão ser reajustados, para mais ou para menos, de forma anual**, nos termos fixados no subitem 29.1 do Termo de Referência (APÊNDICE I).

**25.03.** Havendo comprovado **desequilíbrio contratual**, caberá **revisão** de preços pactuados, para mais ou para menos, nos termos fixados nos arts. 57, § 1º, 58, § 2º e 65, II, d, e §§ 5º e 6º, todos da Lei 8.666/93.

**25.04.** No caso de **desequilíbrio contratual**, cabe à parte que alega demonstrar concreta e objetivamente o *quantum* do impacto negativo na economia contratual.

## 26. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**26.01.** As **sanções administrativas** cabíveis nos casos de condutas contrárias às regras fixadas neste Edital são aquelas previstas nos artigos 86 a 88 da Lei 8.666/93, bem como do artigo 7º da Lei 10.520/2002, sendo o procedimento de eventual aplicação realizado segundo os ditames da Portaria nº 80/2016–DF, disponível no link <https://www.jfjb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/regulamentos-internos> e que disciplina os procedimentos para a apuração de infrações e aplicação de penalidades a licitantes e contratados(as) no âmbito da Seção Judiciária da Paraíba

**26.02.** As condutas dos licitantes que contrariem regras deste edital e seus apêndices, como também que venham a tumultuar a tramitação regular do certame, serão classificadas à proporção de sua gravidade, conforme tabela abaixo:

CONDUTA	GRAVIDADE
Infrações de menor gravidade que não acarretem prejuízos à Administração ou ao interesse público primário	Falta leve
Comportar-se de modo inidôneo ou de forma a tumultuar o certame	Falta grave
Cadastrar propostas comerciais eletrônicas com valores exorbitantes em relação ao valor máximo	
Cadastrar proposta comercial eletrônica contendo qualquer nome, texto, elemento ou caractere especial que possa facilitar a sua identificação durante a fase de lances	
Utilizar robô ou outro meio automático de envio de lances para obter vantagem na competição	Falta gravíssima
Não atender ao chamado do Pregoeiro via CHAT que resulte na sua desclassificação ou inabilitação	
Não apresentação de situação fiscal e trabalhista regular no ato da assinatura do contrato ou da nota de empenho, salvo exceção do <b>item 18.08</b>	
Não entregar documentação exigida no edital ou solicitada pelo Pregoeiro	
Apresentar documentação falsa	
Não manter a proposta ou lance registrado no Sistema COMPRASNET	
Fazer declaração falsa ou cometer fraude fiscal	
Recusar-se a assinar o termo de contrato	
Não apresentar a documentação e informações necessárias à contratação	

**26.03.** Em caso de ocorrência de outra(s) conduta(s) também considerada(s) de natureza atentatória aos termos deste Edital e seus apêndices, será realizada a sua classificação de gravidade entre de LEVE a GRAVÍSSIMA, observado o critério da proporcionalidade.

**26.04.** Caberá ao Pregoeiro a comprovação da conduta inadequada e/ou ilícita do licitante durante o certame, inclusive com a respectiva indicação de sua gravidade.

**26.05.** Caberá a Comissão Permanente de Aplicação de Sanções Administrativas o processamento e julgamento das denúncias de ilícitos administrativos praticados pelos licitantes nos certames licitatórios, conforme Portaria disponível em <https://www.jfpb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/regulamentos-internos>.

## 27. DA CONTRATAÇÃO

**27.01.** A **contratação** do objeto da presente licitação será formalizada por intermédio de **termo de contrato** (APÊNDICE VIII), contendo todas a cláusulas e condições necessárias e suficientes para disciplinar a relação contratual, à luz do disposto nos arts. 55 e 62, da Lei 8.666/93.

**27.02.** A **vigência** da(s) contratação(ões) decorrente(s) desta licitação observará os prazos e condições fixados no Termo de Referência (APÊNDICE I).

**27.03.** A assinatura ou ciência da **nota de empenho ou termo de contrato** poderá ocorrer por via eletrônica no sistema processual SEI – Sistema Eletrônico de Informações, conforme procedimentos indicados no **item 28.09** deste Edital

**27.04.** Convocado para assinatura ou aceitar da nota de empenho de despesas ou da autorização de compra, o particular deverá (conforme o caso) apresentar a documentação necessária para tanto, nos termos fixados neste Edital e seus apêndices.

**27.05.** O Contratado fica obrigado a **aceitar**, nas mesmas condições propostas, os **acréscimos ou supressões** que porventura se fizerem necessários, até o limite legalmente permitido, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº. 8.666/93.

**27.06.** O Contratado deverá apresentar GARANTIA CONTRATUAL, por meio de uma das modalidades previstas da Lei, no montante de 5% do valor global da contratação, observadas regras fixadas no **item 30** do Termo de Referência.

**27.07.** A(s) empresa(s) a ser(em) contratada(s) deverá(ão) observar o disposto no inciso VI, art. 2º, da Resolução nº 7/2005 do Conselho Nacional de Justiça (alterada pela Resolução 299/2016) que veda a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados

direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação; bem como o previsto no artigo 3º da mesma Resolução (redação dada pela Resolução nº 09/2005), no tocante à vedação de manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que possua em seu quadro, ou que venha a contratar, empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo na ocorrência de quaisquer das hipóteses suso descritas, comunicar, de imediato e por escrito, a esta Seção Judiciária.

## 28. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**28.01.** A critério da Administração, poderá a presente LICITAÇÃO:

a) ter a sessão inicial ADIADA, por conveniência da Administração, mediante prévia publicação no Diário Oficial da União e registro no COMPRASNET, para fins de obtenção de melhores condições de análise de pedidos de esclarecimentos e/ou impugnações do edital, além de outras razões de interesse da Instituição.

b) ser SUSPensa, por conveniência da Administração, mediante prévia publicação no Diário Oficial e registro no COMPRASNET, para fins de readequação de eventuais falhas e/ou inadequações identificadas.

c) ser REVOGADA, a juízo da Administração, se considerada inoportuna ou inconveniente ao interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta.

d) ser ANULADA, de ofício ou por provocação de terceiros, caso haja invalidade ou ilegalidade, mediante Despacho escrito e devidamente fundamentado, podendo ser aproveitados os atos pretéritos ao momento da ilegalidade.

**28.02.** A anulação do procedimento licitatório induz o da contratação, mantendo-se hígidos todos os atos não contaminados pela ilegalidade declarada.

**28.03.** Nenhuma indenização será devida às empresas licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

**28.04.** O Pregoeiro ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, poderá promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo no sentido de **ampliar a competição** e de melhor alcançar a **finalidade pública** pretendida com o presente certame.

**28.05.** Na **contagem dos prazos** previstos neste instrumento convocatório, excluir-se-á o dia do início, incluir-se-á o do vencimento e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário, conforme determina o art. 110 da Lei nº. 8.666/93.

**28.06.** As regras do presente certame serão sempre interpretadas **em favor da ampliação da disputa**, desde que não comprometam o interesse público primário, a finalidade e a validade e segurança jurídica da contratação.

**28.07.** A participação nesta licitação implica na **aceitação plena e irrevogável das regras** constantes do presente ato de convocação, independentemente de declaração expressa.

**28.08.** Será aceito como comunicação oficial e/ou meio de prova das formalidades inerentes a este certame os documentos, correspondências, comunicação e/ou notificações disponíveis em sítios oficiais de instituições públicas na Internet e/ou encaminhadas por e-mail ([pregoeiro@jfpb.jus.br](mailto:pregoeiro@jfpb.jus.br)), bem como registrados no Sistema COMPRASNET ou publicados no Diário Oficial da União, nos termos da legislação.

**28.09.** A assinatura do **instrumento contratual** ocorrerá, preferencialmente, por **via eletrônica** diretamente no sistema processual SEI – Sistema Eletrônico de Informações, de modo que o(s) representante(s) da(s) empresa(s) vencedora(s) (ou aceita(s) no CADASTRO DE RESERVA) deverá(ão) realizar cadastro(s) para acesso(s) ao SEI para fins de assinatura(s) digital(is), conforme procedimentos abaixo:

1. Acesse o link: <[https://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_enviar\\_cadastro&acao\\_origem=usuario\\_externo\\_avisar\\_cadastro&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_enviar_cadastro&acao_origem=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0)>;

2. Preencha os dados cadastrais;

3. Todos dados devem ser da pessoa responsável pela assinatura do contrato;

4. O e-mail solicitado no item “Dados de Autenticação” deverá ser um e-mail válido, uma vez que servirá para recebimento das comunicações com a JFPB diretamente através do sistema SEI;

5. É solicitada a criação de uma senha (com no mínimo 8 caracteres, sendo apenas letras e números). Esta senha, juntamente com o e-mail cadastrado, será a chave para assinatura dos documentos necessários. Portanto, é de inteira responsabilidade da contratada o gerenciamento dessa senha;

6. Logo após a realização do cadastro, a contratada receberá um e-mail informando que a solicitação foi encaminhada para análise, bem como informando que seja encaminhado ao e-mail [ged@trf5.jus.br](mailto:ged@trf5.jus.br) os documentos RG, CPF e comprovante de residência devidamente cadastrados;

7. O cadastro será aprovado em até 24 horas após o recebimento da documentação da contratada. A contratada receberá novo e-mail com essa informação;

8. Após o cadastro aprovado, a Seção de Licitações e Contratos da JFPB encaminhará, via sistema SEI, a documentação para

assinatura;

9. A contratada receberá, pelo e-mail cadastrado no sistema, a comunicação da disponibilização da documentação para assinatura; e,

10. Tanto a(s) contratada(s) quanto empresa(s) do Cadastro Reserva deverá(ão) entrar no sistema SEI (Acesso para usuários externos), localizado na parte inferior da página da JFPB ([www.jfpb.jus.br](http://www.jfpb.jus.br)), com o e-mail e senha cadastrados, para realização da(s) assinatura(s) dos respectivos documentos.

**28.10.** Os casos omissos neste edital e seus apêndices serão resolvidos pelo Pregoeiro, que se baseará nos princípios aplicáveis à Administração Pública e às licitações públicas, como também nas disposições contidas na Leis n.ºs. 8.666/93 e 10.520/2002, Lei Complementar n.º 123/2006, nos decretos n.ºs 7.174/2010, 8.538/2015 e 10.024/2019, e na IN n.º 05/2017 - SEGES/MPDG.

**28.11.** Maiores esclarecimentos e informações sobre este **Pregão Eletrônico** serão prestados pelo Pregoeiro no endereço constante do preâmbulo deste edital, pelo telefone (83) 2108-4040 ou pelo endereço eletrônico [pregoeiro@jfpb.jus.br](mailto:pregoeiro@jfpb.jus.br).



Documento assinado eletronicamente por **OTÁVIO FRITZBERG DANTAS VIEIRA**, SUPERVISOR(A), em 07/10/2021, às 11:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2361528** e o código CRC **0A90039C**.

**TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETIVO E JUSTIFICATIVA**

**1.1.** O presente Termo de Referência tem por objetivo fornecer elementos necessários e suficientes para realização de procedimento licitatório para **contratação de empresa especializada na execução de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, compreendendo a organização, desenvolvimento, implantação e operação de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico, nos níveis 1 e 2, aos usuários internos das diversas soluções de TIC da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB**, e em conformidade com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência, cujas especificações técnicas, quantidades e demais condições encontram-se detalhados no presente documento.

**1.2.** Da Justificativa.

- A JUSTIFICATIVA referente às soluções e escolhas adotadas em relação ao objeto da presente contratação constam nos ESTUDOS PRELIMINARES (doc. SEI nº 2196761), contidos nos autos do presente processo de contratação;
- Os Estudos Preliminares realizam os levantamentos técnicos e a documentação do problema, indicando e analisando as soluções técnicas viáveis, inclusive com levantamentos de legislação e demais condições de mercado; e reúnem as justificativas técnicas e administrativas das escolhas adotadas na identificação do objeto a ser contratado.

**1.3.** A descrição resumida dos serviços objeto da futura contratação encontra-se na tabela abaixo:

Tabela 1 - Descrição, Quantidade e Métrica.

Gpo	Item	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - Código CATSER 26980	Chamados/ Mês (A)	Unidade (B)
01	1	Serviço de suporte técnico especializado de nível 1 para atendimento da demanda da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB, conforme especificações constantes do Termo de Referência.	740	UN
	2	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Seção Judiciária de <b>João Pessoa/PB prédio Sede e Anexo DCT</b> .	200	UN
	3	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de <b>Campina Grande/PB</b> .	55	UN
	4	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de <b>Sousa/PB</b> .	50	UN
	5	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de <b>Patos/PB</b> .	25	UN
	6	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de <b>Guarabira/PB</b> .	25	UN
	7	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de <b>Monteiro/PB</b> .	25	UN
			<b>1.120</b>	<b>UN</b>

**Nota:**

<sup>1</sup> Cada unidade de serviços equivale a um chamado para atendimento e suporte, conforme especificados neste TR e seus anexos;

**1.4.** Os serviços deverão ser prestados continuamente pela empresa CONTRATADA por meio de profissionais devidamente qualificados **sem** dedicação exclusiva.

**1.5.** Os serviços de atendimento e suporte de nível 2 dos itens 02 a 07 poderão ser prestados por profissionais contratados sob regime de trabalho intermitente ou subcontratados junto a empresas especializadas no ramo em cada localidade.

**2. DOS ANEXOS E DAS DEFINIÇÕES****2.1 Dos Anexos**

2.1.1. Fazem parte integrante deste Termo de Referência os seguintes anexos:

- ANEXO I** – Detalhamento dos Serviços (doc. SEI nº 2321281);
- ANEXO II** – Acordo de Nível de Serviço - ANS (doc. SEI nº 2321314);
- ANEXO III** – Declaração de Ciência do Termo de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes (doc. SEI nº 2231311);
- ANEXO IV** – Modelo de Designação de Preposto (doc. SEI nº 2231316);
- ANEXO V** – Modelo de Proposta de Preços (doc. SEI nº 2308359);
- ANEXO VI** - Catálogo Preliminar de Serviço (doc. SEI nº 2309397).

**2.2 Das Definições**

No âmbito deste Termo de Referência, consideram-se as seguintes definições:

- ÓRGÃO/INSTITUIÇÃO** – Justiça Federal de Primeiro Grau na PB;
- PARTICULAR** – Empresa interessada em participar do procedimento de contratação do objeto em tela;
- CONTRATADA** – O Particular vencedor do certame licitatório;
- UNIDADE DE MEDIDA** - parâmetro de medição adotado pela Administração para possibilitar a quantificação dos serviços e a aferição dos resultados;
- ANÁLISE DE RISCOS/MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS** – documento elaborado para identificação dos principais riscos que permeiam o procedimento de contratação e das ações para controle, prevenção e mitigação dos impactos;

- f) CHAMADO TÉCNICO - documento emitido pela CONTRATADA para acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução do contrato de prestação de serviços, deverá e possibilitar a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado pelos usuários de TIC da CONTRATANTE;
- g) MCTI – Modelo de Contratação em Tecnologia da Informação;
- h) NTIC - Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – Unidade da Contratante responsável por gerir a Tecnologia da Informação e Comunicação;
- i) FISCAL TÉCNICO (integrante da Equipe de Gestão da Contratação) é o servidor representante da área de Tecnologia da Informação e Comunicação indicado pela autoridade competente, responsável pelos aspectos técnicos da solução contratada;
- j) FISCAL ADMINISTRATIVO (integrante da Equipe de Gestão da Contratação) é o servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais da solução contratada;
- k) GESTOR DO CONTRATO servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado pela autoridade competente do órgão Contratante;
- l) PREPOSTO - é o profissional indicado formalmente pela CONTRATADA para ser elo administrativo com a INSTITUIÇÃO durante a vigência contratual, e terá a responsabilidade de supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos do Service Desk, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz;
- m) TERCEIRIZADO – Trabalhador pertencente ao quadro da CONTRATADA que desenvolve suas atividades, de forma residente (ou não), nos edifícios do Órgão/Instituição;
- n) ÁREA ADMINISTRATIVA (Setor de Contratos) é a unidade da Contratante responsável pela execução dos atos administrativos e por apoiar e orientar as áreas demandante e de Tecnologia da Informação no que se refere aos aspectos administrativos da contratação;
- o) SERVIÇOS COMUNS - são aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, por meio de especificações usuais do mercado;
- p) SERVIÇOS DE NATUREZA CONTÍNUA - São aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional;
- q) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) – É o ajuste escrito e acessório entre o prestador contratado de serviços e órgão CONTRATANTE (anexo ao termo de contrato) que define, em bases compreensíveis, tangíveis e objetivamente observáveis e/ou comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, estabelecendo as respectivas adequações de pagamento proporcionais à qualidade medida;
- r) GLOSA – é a supressão parcial ou total do valor da nota fiscal/fatura, com fundamento na exceção de contrato não cumprido, sempre que a obrigação contratual não tenha sido adimplida, ou tenha sido adimplida de forma insatisfatória com falha insanável.
- s) NOTA TÉCNICA – É o documento de aceitação ou rejeição, total ou parcial, dos serviços mensais prestados pela CONTRATADA, no qual deverá constar, entre outras, as informações referentes aos valores retidos e/ou glosados, conforme modelo padrão da INSTITUIÇÃO.

### 3. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 3.1. Para a execução do Contrato, será adotado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, no qual a Justiça Federal na Paraíba atuará como responsável pela gestão do contratual e pela constatação da aderência aos padrões de qualidade, exigidos para os serviços contratados, e a CONTRATADA pela execução operacional dos serviços;
- 3.2. Os serviços executados, no escopo da contratação, envolvem atividades de rotina, que deverão ser executadas, de maneira contínua, para apoiar os processos de trabalho da Justiça Federal na Paraíba. Adicionalmente, algumas atividades pontuais deverão ser executadas, para atender a demandas específicas, referentes à infraestrutura de TIC da Justiça Federal na Paraíba;
- 3.3. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo as demandas dos usuários internos, as quais são apenas previamente estimadas por decorrerem de falhas e/ou dúvidas na operação cotidiana das soluções de TIC disponibilizadas pela CONTRATANTE, de modo que a CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma permanente, equipes de profissionais qualificadas dimensionadas compativelmente para atender a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação, no qual a remuneração da CONTRATADA será calculada em termos de valores unitários de cada tipo de serviços e à proporção da demanda efetivamente executada no período, observado o cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços;
- 3.4. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos, Acordo de Nível de Serviço - ANS (doc. SEI nº 2321314) que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados;
- 3.5. O método de dimensionamento do objeto do presente Termo de Referência, e conseqüentemente da demanda esperada de serviços e dos respectivos custos, fora detalhado no estudo preliminar, bem como na consideração de eventuais impactos para o futuro em relação aos serviços ou chamados (níveis 1 e 2), observados as especificações técnicas e rotinas de serviços, os níveis mínimos de execução dos serviços, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA dimensionar adequadamente a equipe técnica necessária;
- 3.6. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os níveis de atendimentos exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance dos indicadores. A superação de um indicador não poderá ser utilizado para compensar o não atendimento de outros no mesmo período;
- 3.7. O valor global estimado da contratação será resultante da multiplicação dos valores unitários propostos na licitação para cada serviço pelas respectivas quantidades estimadas, conforme especificações e condições contidas neste Termo de Referência;
- 3.8. O chamado técnico realizado pelos usuários de TIC desta JFPB é, no presente documento, o instrumento administrativo legal que **autorizará** a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e conseqüente pagamento dos serviços;
- 3.9. Os LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), preposto, etc. de modo a garantir os níveis de serviço definidos;
- 3.10. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento do Service Desk, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades;
- 3.11. Os serviços previstos neste documento serão realizados por execução indireta, sob o regime de empreitada por **preço unitário**.

### 4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, QUANTIDADES E UNIDADES

- 4.1. O objeto a ser contratado compreende resumidamente os serviços, cujas especificações técnicas encontram-se neste documento e seus anexos;
- 4.2. O objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA é a caracterização completa dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TIC, a serem executados por empresa especializada;
- 4.3. O processo de suporte a usuários será realizado em **níveis de atendimento**. Cada nível exigirá uma equipe técnica com conhecimento e ferramentas gradualmente mais especializadas para a solução dos incidentes ou atendimento das solicitações. Os serviços compreenderão entre outros, os descritos no ANEXO I – Detalhamento dos Serviços (doc. SEI nº 2321281) e os seguintes:
- Planejamento, implantação e operação da Service Desk e dos processos “Gerenciamento de Incidentes”, “Cumprimento de Requisição”, “Gerenciamento de Problemas”, “Gerenciamento de Mudanças”, “Gerenciamento de Liberações”, “Gerenciamento de Configuração”, “Gerenciamento de Conhecimento” de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library;
  - Atendimento e suporte técnico especializado de **primeiro nível em TIC, de forma remota**, aos usuários da JFPB;



c. Atendimento especializado de **segundo nível em TIC**, de maneira **presencial**, aos usuários lotados na Sede da Seção Judiciária, Anexo DCT e nas Subseções da Justiça Federal na Paraíba;

d. Supervisão de atendimento.

4.4. Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho e atividades pontuais para atender a necessidades específicas.

4.4.1. Os serviços de atendimento **remoto (nível 1)** do Service Desk serão prestados nas dependências da CONTRATADA, e os serviços de atendimento **presencial (nível 2)** serão prestados nas diversas unidades da Justiça Federal de Primeiro Grau na Paraíba, localizadas no Estado da PB, conforme indicado no item 4.7 deste Termo. Ambos os serviços serão prestados por meio da solução tecnológica indicada neste termo de referência. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, na sua Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como permitir o acesso seguro ao ambiente de TIC da CONTRATANTE.

I. O serviço de **atendimento e suporte técnico no nível 1 remoto** é provido pelo Service Desk, que se constitui no ponto central de contato de todos os usuários de TIC de todas as unidades da JFPB;

a. A *Central de Serviços* registra no sistema de gestão do Service Desk (SGSD) e acompanha todos os incidentes, solicitações de serviços e acessos, e provê ao usuário uma interface para acesso aos processos e atividades dos demais níveis de atendimento, orientando os usuários e solucionando e problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados e que não necessitem suporte.

b. O **nível 1 remoto é a modalidade de atendimento à distância**, a ser realizado pela Contratada, que utilizará *base de conhecimento informatizada*, contendo as questões mais comuns e suas respostas e procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos.

- i. A JFPB fornecerá a ferramenta GLPI para a Gestão da Central de Serviços (SGSD), a qual poderá possibilitar a padronização dos serviços, aumentar a disponibilidade dos serviços aos usuários e agilizar a resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis. Esta base concentrará os procedimentos padrões de resolução de incidentes e problemas.
- ii. A infraestrutura da CONTRATADA para realização do suporte de nível 1 poderá ser instalada em qualquer unidade da Federação.

II. O serviço de **atendimento e suporte técnico no nível 2 é responsável pelo atendimento local aos usuários**, tendo a função de resolver os chamados que não foram resolvidos no primeiro nível de atendimento e atender requisições de serviços presenciais, sendo sempre acionado pela Central de Serviços, por meio da *transferência* de contato telefônico ou pelo escalonamento no SGSD.

a. O serviço de atendimento e suporte técnico de nível 2 deverá ser prestado com a **presença** dos técnicos da Contratada no local do Serviço, sempre observando-se o tempo limite para fins de atendimento do chamado indicado no acordo de nível de serviço.

b. Os casos que não puderem ser solucionados pelo **suporte técnico de nível 2** ou que envolvam questões relacionadas com gerenciamento de identidade de usuários ou com a infraestrutura das instalações de TIC devem ser encaminhados para o fiscal do Contrato para a adoção das providências cabíveis.

c. Os *Serviços de Assistência Técnica especializada* fazem parte do atendimento de nível 2, e compreendem as atividades de *manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos de informática*, pertencentes ao parque existente nas unidades da JFPB, a ser prestado por pessoal técnico qualificado, dotado do ferramental necessário para a prevenção, diagnóstico e correção de defeitos técnicos. **As peças e componentes que forem necessários para a recuperação dos equipamentos defeituosos serão fornecidas pela Contratante.**

d. Nos casos em que a resolução do incidente não esteja documentada em roteiros de atendimento pré-definidos, a equipe de nível 2 deve resolver o incidente, quando possível, informar a ocorrência à fiscalização da Contratante e recomendar a criação de um novo roteiro de atendimento.

*Nota: O serviço de atendimento de suporte técnico de nível 3 não é objeto do futuro certame licitatório, entretanto a Contratada, sempre que necessário, deverá solicitar a intervenção do nível 3, registrando no SGSD, aguardar o resultado e verificação de sua efetividade para então proceder ao fechamento do atendimento.*

4.5. A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:

- a) Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados;
- b) Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços;
- c) Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;
- d) Fardamento próprio da empresa e crachás de identificação funcional (ver item 24 deste termo);
- e) Demais insumos efetivamente necessários à plena execução do Service Desk, conforme disposto neste Termo de Referência.

4.5.1. Os dados relativos ao *registro e atendimento* de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gestão de Service Desk fornecido pela CONTRATANTE, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

4.5.2. A CONTRATADA, em conjunto com a JFPB, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e torná-los aderentes às necessidades da JFPB, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

- a) Elaboração dos scripts de atendimento.
- b) Criação do processo / fluxo de atendimento.
- c) Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização.
- d) Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:
  - I. Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos.
  - II. Definição do processo de notificação e escalada.

4.5.3. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

4.5.4. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se detalhados neste documento e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, bem assim de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

4.6. **DO MODELO DA CENTRAL DE SERVIÇOS** (Atividades conforme ANEXO I)

4.6.1. A JFPB adotará o modelo de execução dos serviços definida por **quantidade de chamados estimados**, em que a CONTRATADA alocará profissionais nos perfis e qualificação profissional estabelecidos neste Termo de Referência para a execução dos serviços ora contratados;

4.6.2. A mensuração e remuneração desses serviços (Service Desk) serão feitos com base no número de chamados atendidos no período de acordo com o estabelecido no Acordo de Nível de Serviço - ANS (doc. SEI nº 2321314);

a) O controle dos chamados atendidos será feito por meio de abertura e fechamento diário de Ordens de Serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk, para cada serviço demandado e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia para cada tarefa de rotina.

b) Ao final de cada mês, a apuração dos serviços realizados será contabilizada de acordo com o somatório dos chamados executados no mês, confrontadas com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos.

c) Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de nível de serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.

d) A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos, comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

4.6.3. A Central de Serviços (Service Desk) será uma unidade funcional composta de profissionais dedicados, responsáveis por lidar com uma variedade de eventos de serviço, frequentemente feitos via chamadas telefônica, interfaces de web ou eventos de infraestrutura reportados automaticamente que irá tratar todos os Incidentes e requisições de serviço por meio de software e ferramentas especializadas para registro e gerenciamento de tais eventos.

4.6.4. A Central de Serviços (Service Desk) deverá ser implantada, de modo que, os atendimentos aos chamados sejam tratados e gerenciados pela CONTRATADA de acordo com o esquematizado abaixo:

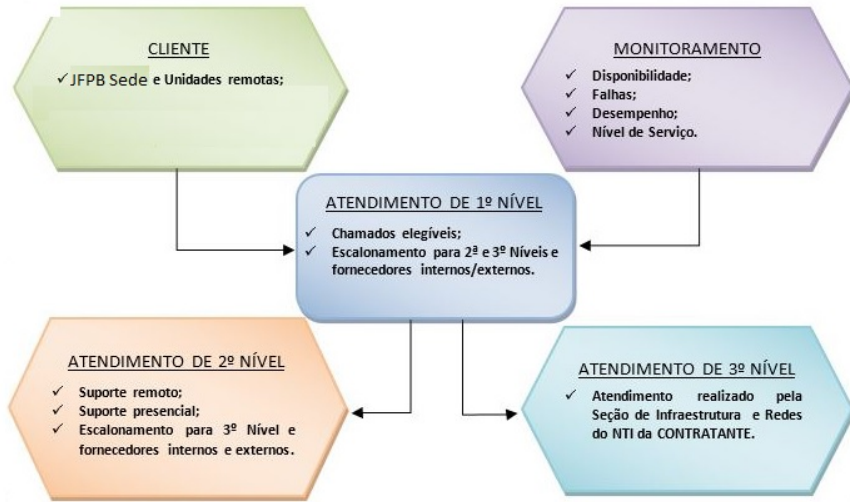


Figura 1 - Esquema da Central de Serviços.

e) O Fluxo a seguir define de forma ampla como deverá ser realizado o atendimento:

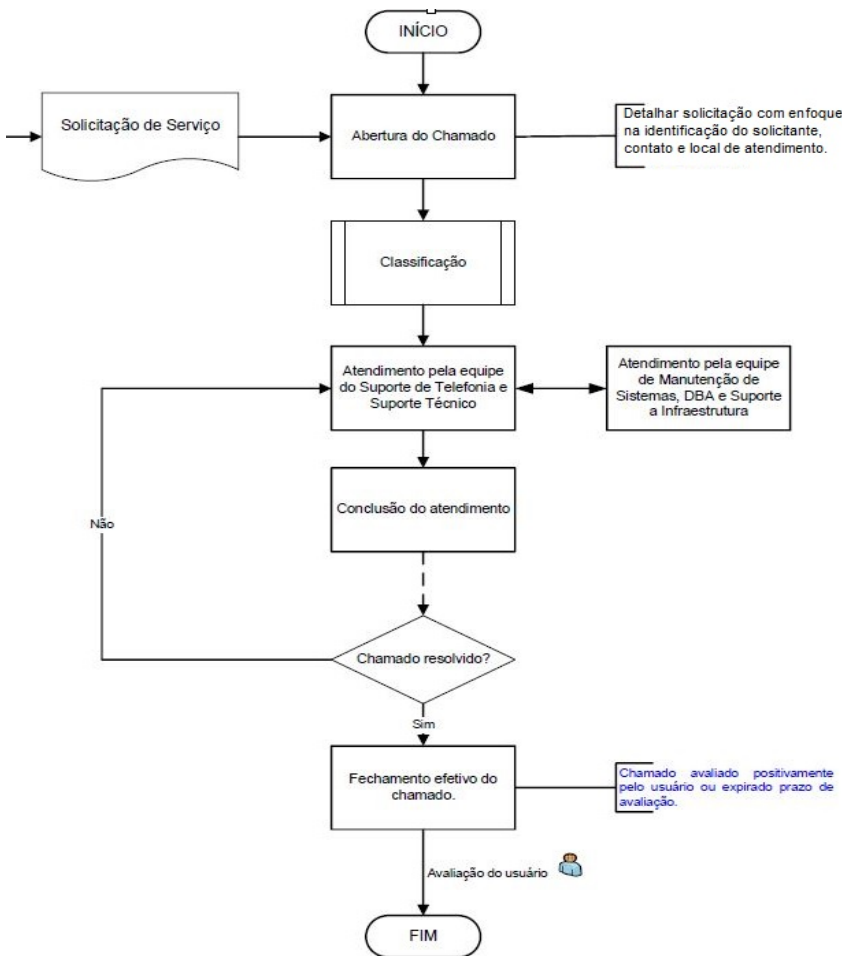


Figura 2 - Fluxo do Atendimento.

e) Deverá ser considerado o seguinte regime de atendimento, na Central de Serviços:

Tipo de Atendimento	Regime de Atendimento

Suporte aos usuários finais da Justiça Federal na Paraíba – microinformática, acesso Internet, ambiente “front-end” (plataforma de produtividade, incluindo correio eletrônico) e sistemas da Justiça Federal na Paraíba.

Segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h.

**Tabela de Atendimento**

**Nota:** Os profissionais da CONTRATADA trabalharão nos horários que forem de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, respeitando-se a carga horária máxima da categoria nos termos da legislação trabalhista em vigor na data da contratação.

**4.7. DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.7.1. **Serviço de Suporte de níveis 1 (remoto)** - Os serviços de suporte de níveis 1 (remoto) deverão ser prestados pela **Central de Atendimento**, de responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.2. **Serviço de Suporte de nível 2 (presencial)** - Os serviços de suporte de nível 2 (presencial) deverão ser prestados nas dependências da CONTRATANTE, nos locais abaixo discriminados:

Tabela 3 - Unidades da Contratante.

UNIDADE/LOCAL
Sede João Pessoa - Rua João Teixeira de Carvalho, nº 480, João Pessoa - PB
Anexo DCT João Pessoa - Rodovia BR-230, S/N - Bairro Dos Ipês, João Pessoa - PB
Subseção Campina Grande - Rua Edgard Vilarim Meira, s/nº, Campina Grande - PB,
Subseção Sousa - Rua Francisco Vieira da Costa, nº 20, Sousa - PB
Subseção Patos - Rua Bossuet Wanderley, nº 649, Patos - PB;
Subseção Guarabira - Rua Augusto de Almeida, nº 258, Guarabira - PB
Subseção Monteiro - A. Parque das Águas, nº 75, Monteiro - PB.

**5.0. DOS PERFIS PROFISSIONAIS E DAS QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS**

5.1. Neste item estão discriminados os perfis e as qualificações profissionais mínimas exigidas, bem como as habilidades necessárias para a execução das tarefas de cada tipo. As descrições de cada perfil devem servir como guia para a seleção dos profissionais mais aderentes às especificações explicitadas.

**SUPORTE – ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE - NÍVEL 1**

**ESCOLARIDADE**

- Comprovar por meio de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir pelo menos **a formação a seguir:**
- Ensino Médio Completo com curso profissionalizante na área de TI (Redes de Computadores, Suporte a microinformática, manutenção de computadores, entre outros);

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk.
  - Comprovar por meio de **registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social** ou **declaração** de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado.
- Possuir experiência em atividade de operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório, tais como editores de texto e planilhas eletrônicas
- Possuir conhecimento em ITIL Foundation V3 ou superior.
  - Poderá ser comprovado o conhecimento referido em "b" e "c" por meio da prática profissional ou por meio documental.

**HABILIDADES**

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.

**SUPORTE – TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE - NÍVEL 2**

## ESCOLARIDADE

- Comprovar por meio de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir pelo menos **uma das formações a seguir**:
- Ensino Médio Completo com curso profissionalizante na área de TI (Redes de Computadores, Suporte a microinformática, manutenção de computadores, entre outros);
- Tecnólogo ou Superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins), devidamente reconhecido pelo MEC.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- a) Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de suporte técnico.
  - i. Comprovar por meio de **registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou declaração** de instituição pública pública ou privada onde já tenha trabalhado.
- b) Possuir conhecimento Técnico na área de TIC, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas.
- c) Possuir conhecimento em ITIL Foundation V3 ou superior.
  - i. Poderá ser comprovado o conhecimento referido em "b" e "c" por meio da prática profissional ou por meio documental.

## HABILIDADES

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.

5.2. Os documentos que comprovem as qualificações exigidas deverão ser **entregues em até 90 (noventa) dias** a contar da data de assinatura do contrato.

5.3. Tendo em vista os níveis de serviços medidos, e considerando os resultados, o direito de auditoria fixado no *subitem 5.4*, A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo recomendar reanálise do recrutamento e/ou a substituição de profissionais que demonstrarem na prática, não possuírem as habilidades exigidas para o desempenho a contento das tarefas de seu perfil.

5.4. A Justiça Federal na Paraíba se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços.

## 6. DOS ITENS DE SERVIÇOS

6.1. **SERVIÇO DE SUPORTE DE NÍVEL 1** - O serviço de suporte de nível 1 será implementado mediante atendimento a partir da CENTRAL DE SERVIÇOS. Este será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE, por meio da abertura de chamados via Solução de Gerenciamento de Service Desk, ligações telefônicas, e-mail ou outra acordada entre as partes.

A CONTRATADA disponibilizará estrutura de atendimento suficiente para receber e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TIC da CONTRATANTE, bem como prestar atendimento e suporte a chamados de nível 1.

6.2. **SERVIÇO DE SUPORTE DE NÍVEL 2** - O serviço de suporte de nível 2 será prestado de modo **presencial** nas diversas unidades da CONTRATANTE indicadas neste documento (Seção e Subseções Judiciárias da JFPB);

a. São exemplos de tarefas de suporte presencial de nível 2: suporte à videoconferências, audiências, atividades de juizados, mutirões e outros eventos promovidos pela CONTRATANTE ou da qual a mesma seja partícipe, cobrindo tanto os que já fazem parte do cotidiano normal da atividade da CONTRATANTE, quanto aqueles sazonais organizados de forma extraordinária.

b. O serviço de suporte de nível 2 presencial nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas, quando não for possível solucionar a demanda do usuário por meio do serviço de suporte em nível 1 remoto.

c. A **MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO** será realizada, preferencialmente, nas dependências da Contratante.

6.3. A execução dos serviços em tela deverá ser realizada de forma contínua e permanente, não podendo ser registradas imp pontualidades e/ou inassiduidades dos profissionais.

6.4. A CONTRATADA não deverá comprometer o atingimento do **nível de serviço preconizado** para um serviço em detrimento de outro, mobilizando de forma inadequada seus esforços.

6.5. A CONTRATADA deverá manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato, conforme indicado no art. 68 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

a. A execução dos serviços atribuídos à pessoa do **Preposto** poderá ser realizada por um dos técnicos indicados pela Contratada para realização dos serviços de suporte técnico de nível 2.

6.6. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

## 6.7. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS

6.7.1. A solução de registro e acompanhamento de chamados (Service Desk) será o software GLPI que será provido pela CONTRATANTE e devem ser utilizados na execução dos serviços. Caberá à CONTRATADA customizar o GLPI e manter atualizada a base de conhecimento da solução com os scripts de atendimento necessários e suficientes ao alcance do Acordo de Nível de Serviço - ANS (doc. SEI nº 2321314) especificados neste documento.

6.7.2. A CONTRATADA deverá possuir *expertise* no uso da solução de Service Desk e deverá customizar o GLPI de forma a atender o Acordo de Nível de Serviço, tela de abertura de chamados, relatórios de acompanhamento e fiscalização do contrato, entre outros.

6.7.3. Quaisquer problemas no sistema que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

6.7.4. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos **indicadores de nível de serviço**.

## 7. DO CHAMADO TÉCNICO

7.1. Os serviços de suporte técnico terão como marco inicial a data de abertura do chamado técnico;

a. Todos os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser solicitados por meio de CHAMADO TÉCNICO.

7.2. O chamado técnico será feito pelo usuário de TIC da CONTRATANTE no sistema de gerenciamento de chamados disponibilizado pela CONTRATANTE, cujo prazo de atendimento será contado a partir desse momento;

7.3. O chamado técnico deverá ser executado, preferencialmente, de forma ininterrupta e seu prazo de execução estabelecido não poderá exceder o final do prazo previsto no ANS. O chamados de usuários com dificuldade de acessibilidade terão tratamento diferenciado para aferição do tempo de atendimento e serão objetos de tratamento especial pelos gestores do contrato;

7.4. Todas as etapas de execução de um chamado técnico deverão ser necessariamente documentadas de forma clara, concisa e precisa, de modo que possibilite fácil leitura e consequente compreensão das atividades realizadas, dificuldades encontradas e resultados obtidos;

7.5. Quando houver necessidade de adição ou supressão de tarefas em um serviço, deverá ser gerado um chamado técnico complementar (aditivo ou supressivo) pela CONTRATADA, de forma a registrar detalhadamente as soluções aplicadas em sua totalidade;

7.6. Todo chamado técnico gerado, independentemente de qualquer aceite por parte da CONTRATADA, dará início a contagem dos prazos previstos neste documento;

7.7. Após a abertura do chamado técnico no sistema, a CONTRATADA terá o prazo discriminado no Acordo de Nível de Serviço - ANS para a conclusão do serviço;

7.8. O fiscal da CONTRATANTE **poderá**, a seu critério, **prorrogar** os prazos de realização dos chamados técnicos, mediante solicitação da equipe da CONTRATADA, devidamente justificada;

7.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste documento e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os **dias úteis**, exceto quando estiver explicitamente disposto em contrário;

7.10. Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste item em dia de expediente na JFPB;

7.11. Caso haja alguma demanda de **urgência**, a CONTRATANTE deverá comunicar antecipadamente o fato ao preposto da CONTRATADA para que ocorra a efetiva prestação dos serviços solicitados.

7.12. O Chamado técnico somente poderá ser **encerrado** quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante e pelo gestor da CONTRATANTE.

7.13. Antes do **fechamento** de cada suporte a CONTRATADA consultará o representante indicado pelo CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado.

7.14. Um suporte sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamando, inclusive para efeito de aplicação das glosas e sanções.

## 8. DO DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

8.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos neste documento (doc. SEI nº 2321314).

8.2. Para viabilizar a fiscalização efetiva pela CONTRATANTE, bem como em razão da regras de segurança interna da Instituição, a CONTRATADA deverá fornecer relação com os dados e qualificações de todos os profissionais que prestarão os serviços presenciais do nível 2, inclusive comunicando imediatamente novas contratações, demissões e/ou transferências de integrantes das equipes que atuem no âmbito da contratação.

8.3. Além disso, quando da substituição de profissionais, a Contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à JFPB documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração dos níveis de serviço.

8.4. Para auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços, apresentamos a seguir os levantamentos e estudos realizados em que consta dados como: número de chamados, o número aproximado de usuários, estações de trabalho, número de equipamentos e de *softwares* constantes do parque tecnológico da JFPB.

## 8.5. DOS USUÁRIOS E QUANTITATIVO APROXIMADO DE EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE

Tabela 4 - Dos Usuários e quantitativo aproximados de equipamentos por localidade.

UNIDADE	QNT. APROX. DE USUÁRIOS	USUÁRIOS ESPECIAIS	ESTAÇÕES DE TRABALHO	MONITORES	NOTEBOOKS	SCANNER	CODEC	IMPRESSORAS
Sede João Pessoa - Rua João Teixeira de Carvalho, nº 480 João Pessoa - PB	304	28	300	500	40	40	16	80
Anexo DCT João Pessoa - Rodovia BR-230, S/N - Bairro Dos Ipês, João Pessoa - PB	96	7	100	160	7	28	1	40
Subseção Campina Grande - Rua Edgard Vilarim Meira, s/nº Campina Grande - PB,	94	6	100	170	11	20	4	35
Subseção Sousa - Rua Francisco Vieira da Costa, nº 20 Sousa - PB	56	5	65	100	6	12	2	18
Subseção Patos - Rua Bossuet Wanderley, nº 649, Patos - PB;	24	2	28	45	2	6	2	9
Subseção Guarabira - Rua Augusto de Almeida, nº 258 Guarabira - PB	24	2	29	45	2	7	1	9
Subseção Monteiro - A. Parque das Águas, nº 75, Monteiro - PB.	24	2	28	45	2	7	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>622</b>	<b>52</b>	<b>650</b>	<b>1065</b>	<b>70</b>	<b>120</b>	<b>25</b>	<b>200</b>

## 8.6. DA ESTIMATIVA DO VOLUME DE CHAMADOS

8.6.1. O volume mensal previsto pela Equipe de Planejamento da Contratação, após várias reuniões, decidiu usar de inferência nos números da JFRN (80%). A estimativa é que a equipe da Contratada deverá atender uma média de aproximadamente 1.120 chamados mensais.

8.6.2. Assim, considerando a base de dados referida foram elaborados os respectivos estudos preliminares para a estimativa da demanda a ser contratada, resultando na tabela a seguir:

Tabela 5 - Da estimativa de volume de serviço.

Nível de Atendimento dos Chamados	Quantidade estimada de chamados/mês
Atendimento de suporte de nível 1	740
Atendimento de suporte de nível 2	380
<b>Total Estimado de Chamados por mês</b>	<b>1.120</b>

8.6.3. Considerando a média mensal de 1.120 chamados técnicos para a futura contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento de **40.320 chamados técnicos no período de 36 (trinta e seis) meses (níveis 1 e 2)**.

### Notas:

1. Com base em dados estatísticos, esta Equipe de Planejamento da Contratação estima que a equipe da Contratada deverá atender uma média estimada de **aproximadamente 50 (cinquenta) chamados ao dia (níveis 1 e 2)**, considerando **22 dias úteis no mês**.

2. Além desses parâmetros considere-se que, atualmente, a JFPB conta com cerca de **622 usuários** entre magistrados, diretores, servidores, prestadores de serviço e estagiários.

3. Neste contexto fático, e, ainda, com o objetivo de auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços da JFPB, foi apresentado, além da quantidade estimada de usuários, a estimativa da quantidade de chamados a serem atendidos e informações sobre os equipamentos e softwares constantes do parque tecnológico da JFPB. As informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional da JFPB também devem ser levadas em consideração para o dimensionamento da demanda dos serviços.

4. Tendo em vista a quantidade de chamados, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TIC, a quantidade de softwares instalados, a quantidade de usuários de TIC, a quantidade de eventos semanais (Sessão de Julgamento das Turmas Recursais, Audiências, Custódias, videoconferências e outros), considerando a disponibilidade dos serviços e considerando o cumprimento dos indicadores e metas dos níveis de serviços, a Central de Serviços de TIC da JFPB, a **Licitante terá condições de dimensionar o quantitativo de profissionais necessários que atuará na Central de Serviços da JFPB**. Havendo indícios de inexecutabilidade no dimensionamento das equipes de atendimento, a JFPB poderá solicitar a LICITANTE à apresentação de justificativas e documentos que comprovem a viabilidade da execução do contrato e o atendimento aos níveis de qualidade exigidos pela JFPB, além de efetuar diligência, na forma do §3º do artigo 43 da Lei nº 8.666/93.

5. Por fim, ressalte-se que, poderá haver um crescimento na quantidade de chamados abertos. Esse crescimento da demanda pelos serviços deverá ser causado, principalmente, em face do aumento gradual da quantidade de soluções de TIC, pelo aumento da força de trabalho e pela ampliação do uso de TIC em suporte aos processos de trabalho da CONTRATANTE, inclusive a partir de equipamentos e localidades remotas, tanto em fiscalizações como em regime de teletrabalho.

## 8.7. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

8.7.1. Deverá ser provido serviço de manutenção preventiva e corretiva ao parque de equipamentos fora de garantia listados na tabela abaixo, caso necessite de algum componente para referida manutenção, será de responsabilidade da contratante:

Tabela 6 - Do Ambiente Tecnológico - bens em uso.

TIPO DO EQUIPAMENTO	QNT. ESTIMADA GERAL
Microcomputador	450
Notebooks	70
Impressoras (Lasers e Multifuncionais)	<b>30</b>
Nettops/MINIPC's	30
Scanners	120

**Nota:** A descrição sucinta dos bens consta no anexo estudo técnico preliminar.

8.7.2. O parque acima é atualmente constituído de microcomputadores e notebooks HP e Itautec, entre outros.

8.7.3. Face à evolução permanente das ferramentas de tecnologia da informação e das características específicas da JFPB, poderá haver a necessidade de alterações no ambiente especificado, o que será comunicado formalmente à CONTRATADA, estipulando um prazo compatível para que ocorra a adequação à nova plataforma tecnológica da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus desta adequação.

8.7.4. Observar que na lista em que se faz referência à micro deve ser considerado o conjunto (CPU, monitor, teclado e mouse);

8.7.5. Não será feita manutenção preventiva ou corretiva de hardware em dispositivos móveis (Ex.: iPad, iPhone, celulares com Android e outros);

## 8.8. DO PARQUE DE SOFTWARES

### 8.8.1 Sistema Operacional

- Microsoft Windows 10 Pro;
- Microsoft Windows 7 Pro;
- Linux (suporte básico);
- IOS (suporte básico);
- Android (suporte básico).

### 8.8.2 Softwares de automação de escritórios e comunicação

- Internet Explorer;
- Mozilla Firefox;
- Microsoft Office 2003, 2007 e 365;
- Microsoft Project;
- Google Chrome;
- Microsoft Edge;
- PJe portátil, entre outros.

### 8.8.3 Softwares e Utilitários

- 7-Zip.
- Adobe Acrobat Reader.
- WinRAR.
- Polycom Real Presence;
- FortClient (VPN);
- AnyDesk;
- Adobe Flash Player;
- Adobe Reader;
- Adobe Shockwave Player;
- Kaspersky Security;
- PDFSAM;
- CCleaner;
- LibreOffice;

- n) PjeOffice;
- o) Microsoft Teams;
- p) Dameware,
- q) PDFCreator;
- r) PDF redirect, entre outros.

## 8.9. Sistemas Corporativos

- a) PJe – Processo Judicial Eletrônico;
- b) Controle de visitantes;
- c) E-mail (Office 365);
- d) Diário da Justiça Eletrônico;
- e) AJG - Assit. Judiciária Gratuita;
- f) Malote Digital;
- g) Portal Externo;
- h) Intranet;
- i) SEEU;
- j) CRETA;
- k) DRS-Audiências;
- l) Certidão Judicial;
- m) EDUCARE - Sistema de Agendamento de Salas;
- p) SEI - Sistema Eletrônico de Informação.
- q) Entre outros.

## 9. DA NATUREZA, DA SOLICITAÇÃO, DA METODOLOGIA E DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

### 9.1. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS

9.1.1. Os serviços objeto do presente documento **terão natureza contínua**, pois são demandados permanentemente pelos usuários e ostentam caráter essencial às finalidades públicas da Instituição em face da prestação jurisdicional por meio de processos eletrônicos;

9.1.2. A empresa será remunerada, mensalmente, observados os **níveis mínimos de serviço** exigidos no Acordo de Nível de Serviço - ANS (doc. SEI nº 2321314);

### 9.2. DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.2.1. A prestação do serviço discriminado neste documento e seus anexos ocorrerá, preferencialmente, por meio de:

- a. Acompanhamento de cronograma de serviços;
- b. Abertura de chamado técnico no sistema - GLPI.

## 10. DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

### 10.1. DA GESTÃO CONTRATUAL

10.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução dos contratos é atividade permanente e obrigatória durante toda a vigência contratual, devendo ser desenvolvido por intermédio de servidor(es) especialmente designado(s) pela CONTRATANTE, nos termos dos arts. 67 a 73 da Lei 8.666/93, combinado com art. 6º do Decreto nº 2.271/97 e art. 31 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 e Portaria da Instituição que regulamenta os procedimentos internos de acompanhamento da execução dos contratos administrativos;

10.1.2. As atividades de acompanhamento e fiscalização da execução do contrato objeto do presente documento serão compostas, de forma coordenada e planejada, pelas seguintes áreas:

- i. **GESTÃO CONTRATUAL** – Desenvolvido pelo gestor de contrato, servidor designado formalmente pela CONTRATANTE para **coordenar e comandar o processo de acompanhamento e fiscalização da execução contratual em todas as suas fases e procedimentos**, nos termos dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/93, combinado com o art. 6º do Decreto nº 2.271/97 e as regras sobre fiscalização contidas na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017;
- ii. **FISCALIZAÇÃO TÉCNICA** – Desenvolvida pelo Fiscal Técnico, servidor designado formalmente pela CONTRATANTE para auxiliar o Gestor de contrato realizando a fiscalização técnica permanente da execução dos serviços contratados;
- iii. **FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA** – Desenvolvida pelo Fiscal Administrativo, servidor designado formalmente pela CONTRATANTE para auxiliar o Gestor de Contrato realizando a fiscalização administrativa ou burocrática permanente da execução do contrato;
- iv. **SEÇÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS** – Área da Administração da CONTRATANTE que será responsável por formalizar e processar todos os incidentes jurídicos contratuais no decorrer da vigência do contrato, tais como: repactuações e revisões de preços, renovações ou prorrogações contratuais, publicações legais, etc;

10.1.3. Quaisquer das áreas da administração e/ou servidores designados para desenvolver conjuntamente as atividades de acompanhamento e fiscalização da execução do contrato terão, observados o regulamento interno específico e os limites de suas atribuições, poderes para determinar a correção de problemas, propor alterações contratuais ou de procedimentos e solicitar a abertura de processo administrativo para eventual aplicação das sanções administrativas cabíveis.

### 10.2. DA FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

10.2.1. A prestação do serviço será acompanhada pelo **corpo de fiscal** designado pela Contratante;

10.2.2. Além da fiscalização da execução do contrato, a equipe técnica da JFPB realizará também outras atividades que forem necessárias ao sucesso do projeto e à sustentabilidade do sistema produzido após o término do contrato;

10.2.3. Diariamente o preposto da Contratada deverá reportar as atividades realizadas ao fiscal da JFPB;

10.2.4. Ao término do ciclo, as entregas deverão ser apresentadas ao fiscal da Contratante, que fará sua análise sobre o serviço entregue.

10.2.5. As atividades de **acompanhamento e fiscalização** da execução do contrato serão, entre outras:

#### a.1 – INICIALMENTE:

- i. Analisar e conhecer todos os elementos da contratação;



- ii. Realizar o primeiro contato ou reunião com o Preposto da CONTRATADA, definindo logísticas ou estratégias de execução dos serviços, bem como estabelecendo a metodologia de fiscalização do contrato, sendo tudo devidamente registrado por meio de ata;
- iii. Exigir a apresentação da documentação necessária para o devido início da execução dos serviços;
- iv. Prover condições que possibilitem o início da prestação dos serviços objeto deste termo de referência até a data contratualmente fixada;
- v. Estabelecer mecanismos e rotinas de fiscalização dos serviços, bem como de solicitações de adequações na execução dos serviços diretamente ao Preposto legalmente constituído, de maneira a afastar a possibilidade de subordinação direta dos empregados à fiscalização;
- vi. Analisar as informações, capacitação e experiência do pessoal da equipe técnica indicada pela CONTRATADA para prestação dos serviços, observadas as exigências legais e as condições indicadas neste termo de referência;
- vii. Exigir e determinar outras providências previstas neste termo de referência e na legislação vigente para fins de início regular da execução dos serviços.

#### **a.2 – ROTINEIRAMENTE:**

- i. Fiscalizar a efetiva execução dos serviços, por meio da constatação in loco da realização das tarefas e atividades prefixadas;
- ii. Elaborar relatórios/pareceres de eventuais ocorrências excepcionais, para fins de documentação e providências futuras;
- iii. Exigir o cumprimento de todas as especificações técnicas inerentes aos serviços; bem como de todas as obrigações contratuais por parte da CONTRATADA;
- iv. Comunicar à Administração, formal e tempestivamente, irregularidades cometidas pela Contratada passíveis de penalidades administrativas, após a manifestação prévia da CONTRATADA;
- v. Comunicar-se frequentemente com os demais componentes da equipe de fiscalização para fins de coordenação das atividades.
- vi. Comunicar à Administração a necessidade de acréscimo e/ou supressões, com as devidas justificativas técnicas ou pareceres, para fins de autorização prévia;
- vii. Exigir e acompanhar o cumprimento de todas as normas internas de disciplina e postura da CONTRATADA, bem como as normas internas de segurança e acesso da CONTRATANTE;
- viii. Exigir a efetiva continuidade da prestação dos serviços, sobretudo em razão da substituição de terceirizado faltoso e em gozo de férias ou licença.

#### **a.3 – MENSALMENTE:**

- i. Exigir, receber e conferir a documentação fiscal para fins de pagamento;
- ii. Exigir e conferir as certidões negativas do INSS, da Receita Federal do Brasil, bem como ao FGTS (SICAF pode suprir essa exigência);
- iii. Exigir da CONTRATADA a apresentação das informações inerentes aos instrumentos de controle de qualidade dos serviços;
- iv. Propor, em sendo o caso, a retenção ou a glosa de valores da fatura mensal, notificando previamente o representante da CONTRATADA;
- v. Proceder ao ATESTO na nota fiscal da prestação dos serviços, nos termos e valores ajustados conforme Acordo de Nível de Serviço - ANS.

### **11. DO PREPOSTO**

11.1. No prazo de até **10 (dez) dias úteis** após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá indicar formalmente e manter, durante toda a vigência contratual, um preposto para atuar como elo com a gestão e fiscalização contratual, no sentido de realizar um acompanhamento permanente da execução do contrato garantindo o cumprimento satisfatório das obrigações contratuais.

a. O prazo indicado neste subitem poderá ser ampliado, a critério da JFPB.

11.2. Frise-se que não se trata de posto de serviço, atividade ou função que compõe a equipe de profissionais postos à disposição da CONTRATANTE, mas simples *função administrativa ou gerencial da CONTRATANTE*, de maneira que o custo operacional de tal profissional deverá ser considerado como **“despesas operacionais, administrativas ou custos indiretos”**.

**11.3. Cabe ao PREPOSTO, entre outras atribuições necessárias ao fiel cumprimento das obrigações fixadas neste termo de referência e na legislação vigente:**

- i. Viabilizar, exigir e fiscalizar o bom desempenho dos serviços contratados, inclusive em relação à supervisão da equipe;
- ii. Solicitar diretamente à Gestão e fiscalização contratual providências a cargo da CONTRATANTE para fins da regular prestação dos serviços, nos termos especificados neste termo de referência;
- iii. Providenciar a correção de falhas registradas pela Gestão e fiscalização contratual;
- iv. Fornecer todas as informações e dados necessários à avaliação da qualidade dos serviços, nos termos do Acordo de Nível de Serviço - ANS.
- v. Reunir e fornecer toda e qualquer documentação necessária e suficiente à garantia da comprovação do cumprimento de todas as obrigações contratuais, à medida da solicitação da fiscalização, particularmente para fins de aceitação e avaliação dos serviços prestados, bem como para liquidação da despesa e o pagamento do valor devido;
- vi. Providenciar a efetiva continuidade da prestação dos serviços contratados, bem como o cumprimento de todos os prazos determinados neste Termo de Referência;
- vii. Promover reuniões periódicas para orientação aos profissionais da Contratada;
- viii. Realizar a administração direta dos profissionais postos à disposição da Contratante para fins de prestação dos serviços;
- ix. Realizar outras atribuições inerentes à função de preposto, tendo em vista a necessária eficiência e efetividade na prestação dos serviços ora contratados.

### **12. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

12.1. A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de **instrumento de contrato**;

12.2. Concluído o procedimento licitatório, será a licitante vencedora notificada para assinatura do termo de Contrato, do qual farão parte integrante, ainda que não transcritas total ou parcialmente no referido instrumento, as condições estabelecidas neste documento, no Edital, na proposta da empresa vencedora e em todos os elementos técnicos que serviram de base à licitação;

12.3. A **assinatura do contrato** pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, a contar da data de sua convocação pela JFPB;

a) O prazo de convocação poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora, por escrito, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela JFPB.

12.4. A assinatura do contrato ficará vinculada à manutenção das condições da habilitação, à plena regularidade fiscal e trabalhista da empresa vencedora e à inexistência de registro perante o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF que caracterize impedimento à contratação com a JFPB, sendo aplicáveis as devidas penalidades, em caso de descumprimento.

12.5. Se a Licitante vencedora não comprovar as condições consignadas neste documento e no Edital (e seus anexos), ou recusar-se, injustificadamente, a assinar o termo de Contrato no prazo estabelecido, **poderá ser convocada outra licitante**, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das penalidades previstas neste documento, no Edital e demais cominações legais.

### **13. DAS ATIVIDADES PREPARATÓRIAS PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS E DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

13.1. DAS ATIVIDADES PREPARATÓRIAS PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

13.1.1. **Reunião de Alinhamento:** A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas da JFPB e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, e ocorrerá em **até 10 (dez) dias úteis** após a data de assinatura do contrato, com o objetivo de definir as ações e validar as

responsabilidades das partes.

- i. A JFPB poderá, a seu critério, prorrogar este prazo;
- ii. A Reunião realizar-se-á presencialmente, na sede da JFPB e contará com a participação de um representante da CONTRATADA, além do corpo técnico da CONTRATANTE que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato, a ser designado pela Direção do NTIC da JFPB;
- iii. Um participante da reunião, servidor do NTIC, preferencialmente o Fiscal do Contrato, elaborará memória da reunião e colherá as assinaturas dos participantes.

13.1.2. Após a reunião de alinhamento a CONTRATADA deverá apresentar, em até **05 (cinco) dias úteis** o seu **Plano de Implantação da Central de Serviços**, contemplando aspectos como:

- i. Escopo.
- ii. Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI).
- iii. Análise de Riscos.
- iv. Plano de Contingência.
- v. Plano de Comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- vi. Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação da Central de Serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma.

13.1.3. A CONTRATANTE terá até 05 (cinco) dias úteis para aprovar o *Plano de Implantação*.

13.1.4. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá até 03 (três) dias úteis reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE.

13.1.5. A CONTRATANTE terá até 03 (três) dias úteis para aprovar o Plano de Implantação reformulado.

13.1.6. **Fase de Planejamento e Configuração (em até 10 dias úteis após a reunião de alinhamento):**

13.1.6.1 Durante o período da Fase de Planejamento e Configuração, a CONTRATADA deverá **providenciar a alocação do pessoal** e demais atividades necessárias para o início da prestação dos serviços contratados.

13.1.6.2 Na Fase de Planejamento e Configuração a CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades:

- i. Elaboração do **modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços** e dos processos de Gerenciamento de Incidentes, de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configuração;
- ii. O modelo de funcionamento mencionado no item anterior deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários da CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento;
- iii. Contratação e apresentação da equipe da Central de Serviço (nível 2);
  - a. **Equipe da Central de Serviços:** no prazo indicado no *subitem 13.1.6* deverá a Contratada apresentar a **relação nominal dos profissionais** que irão realizar o atendimento de suporte técnico de **nível 2**, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, número do registro geral (RG) e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
  - b. **Currículos dos profissionais indicados:** na mesma ocasião, deverá a Contratada apresentar os **currículos dos profissionais** indicados, a fim de conferência do requisito de **qualificação profissional** requerida neste documento;
  - c. **Declaração de Ciência** do Termo de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes (doc. SEI nº 2231311);
  - d. Para cada profissional apresentado pela empresa, a JFPB analisará a adequação do **currículo** apresentado em relação aos requisitos de qualificação técnica exigidos, sem prejuízo da avaliação destes requisitos durante a efetiva prestação dos serviços.
- iv. **Treinamento** da equipe da CONTRATADA, em parceria com a CONTRATANTE, sobre o cenário e ambiente de TIC da JFPB e na utilização dos sistemas disponibilizados pela Justiça Federal;
- v. Implantação e realização de todas as configurações e customizações necessárias no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, para que atenda às necessidades da JFPB, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca ITIL® e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.
- vi. A implantação e configuração do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços deverão ser realizadas de forma presencial, a ser implantada obrigatoriamente no ambiente tecnológico da CONTRATANTE em servidor a ser disponibilizado pela JFPB.
- vii. Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela Central de Serviços.

13.1.6.3. Durante a Fase de Planejamento e Configuração, a CONTRATADA deverá manter entendimento junto à CONTRATANTE a fim de conferir a possibilidade de que lhe seja disponibilizado um **ambiente físico** que se destine a uso como **sala de apoio técnico** necessária para a devida implantação/configuração dos serviços pelos profissionais. Tais atividades devem estar em conformidade com o Plano de Implantação da Central de Serviços, previamente aprovado.

13.1.6.4. O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento e Configuração é de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da JFPB, em face de eventual necessidade operacional, devidamente justificada.

13.1.7 **Fase de Estabilização:**

13.1.7.1. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos. Essa etapa será considerada como um período de estabilização (90 dias de serviço, contados da data de assinatura do contrato), durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido;

13.1.7.2. Na Fase de Estabilização a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pela JFPB e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços;

13.1.7.3. A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe da JFPB, proceder aos ajustes necessários no Catálogo de Serviços de TIC, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes, problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças;

13.1.7.4. Ainda nesta fase, as equipes da CONTRATADA e da CONTRATANTE deverão elaborar e tornar operantes os relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os outros modelos de documentos exigidos e necessários à gestão e operação da Central de Serviços;

13.1.7.5. A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma, a ser aprovado pela CONTRATANTE, determinando o prazo para a entrega de cada artefato solicitado.

13.1.7.6. A CONTRATADA também deverá promover a divulgação da Central de Serviços, em data e condições a serem determinadas pela CONTRATANTE, aos usuários de TIC da JFPB;

13.1.7.7. Uma vez concluída esta fase a **Central de Serviços deverá operar de forma plena**, realizando o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de referência.

13.1.8. **Fase de Operação (até o final da vigência do contrato)**

13.1.8.1 Compreende a operação da Central de Serviços e o atendimento de níveis 1 e 2, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

13.1.8.2 Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

13.1.9. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento dos prazos estabelecidos poderá acarretar, por parte da CONTRATANTE, na adoção das sanções previstas no item 31 - DAS SANÇÕES POR INADIMPLEMENTOS.

13.2. **DOS MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO**

13.2.1. Para efeitos do acompanhamento da execução contratual, será aceita comunicação textual formal entre a JFPB e a futura contratada. Decisões obtidas por qualquer outra forma de comunicação deverão ser corroboradas por e-mail, o mais breve possível.

13.2.2. São mecanismos formais de comunicação entre a JFPB e a futura Contratada:

Tabela 7 - Mecanismos formais de comunicação.

Forma de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
chamado técnico	Contratante	Contratada	Modelo padrão conforme anexo – encaminhada para e-mail específico.	Sempre que necessário.
Nota de Empenho	Contratante	Contratada	Nota de empenho padrão da Contratante encaminhada para e-mail específico	Sempre que necessário.
Reunião	Contratante	Contratada	Ata de reunião em modelo padrão da Contratante, encaminhada para e-mail específico	Sempre que houver reunião entre as partes.
Notificação formal	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual por meio de ofício.	Quando houver falha no cumprimento de cláusulas contratuais.
Telefone e site na intranet/internet/Whatsapp.	Contratante	Contratada	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia.	Sempre que necessário.

13.2.3. Todas as reuniões serão registradas em ata e devidamente assinada por todos os presentes.

## 14. DA AVALIAÇÃO E DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 14.1. DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

14.1.1. A gestão e fiscalização do contrato ocorrerão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Nível Mínimo de Serviço exigido pela JFPB;

14.1.2. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação da CONTRATADA, permitindo verificar a efetividade do atendimento e a necessidade de depuração do processo, quando necessário.

14.1.3. A **frequência de aferição dos níveis de serviços será mensal**, através da apresentação pela Contratada do Relatório de Prestação de Serviço. A verificação dos indicadores também poderá ser realizada pela equipe da JFPB através da interface Web de relatórios, disponibilizada pela CONTRATADA.

14.1.4. O tempo máximo de resolução dos incidentes ou problemas encaminhados pelos usuários de TIC da JFPB, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução do incidente ou problema são aqueles indicados no Acordo de Nível de Serviços.

14.1.5. A análise dos resultados relativos aos níveis mínimos de serviço alcançados pela CONTRATADA poderá resultar em penalidades, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pela JFPB.

### 14.2. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS DE TIC

14.2.1. Os *indicadores* de qualidade referentes à satisfação do usuário serão mensurados através de **pesquisa de satisfação**. A metodologia de realização da pesquisa será definida pela JFPB.

14.2.2. A pesquisa deverá permitir à Contratada e à Contratante avaliar o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Central de Serviços, e tem por objetivo identificar eventuais falhas no processo de trabalho, assim como estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.

14.2.3. A pesquisa deverá permitir à Contratada e à Contratante avaliar o nível de satisfação dos usuários de TIC da JFPB com os serviços prestados pela equipe da Central de Serviços e estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.

14.2.4. A pesquisa de satisfação do usuário não será considerada para fins de ajustes no pagamento mensal por tratar-se de elemento subjetivo. Entretanto, este indicador será utilizado pela JFPB para auxiliar na gestão do contrato e na melhor compreensão da percepção do usuário do serviço, podendo ensejar exigências de melhores em processos e procedimentos adotados pela Contratada em função de resultados abaixo das expectativas.

### 14.3. DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.3.1. Os procedimentos de **aceitação** ou **rejeição** mensal dos serviços serão os seguintes:

14.3.1.1. A CONTRATADA, por intermédio de seu Preposto, deverá fornecer à Fiscalização, até o **3º dia útil do mês seguinte a realização dos serviços efetivados no mes anterior**, os documentos pertinentes e comprobatórios da execução do serviço, os quais são necessários à aceitação ou rejeição mensal do objeto contratado, bem como à liquidação e pagamento da despesa mensal;

i. Devem constar nesses documentos, dentre outras informações, os indicadores de níveis de serviços definidos e alcançados conforme Acordo de Nível de Serviço - ANS, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

14.3.1.2. Os *Níveis Mínimos de Serviços* foram definidos para todas as categorias do Catálogo de Serviços, de forma que a toda atividade de TIC esteja associado a um desempenho mínimo aceitável previamente definido. O ANS registra todas as regras, requisitos de qualidade e expectativas da Administração com relação aos serviços. Com as constantes mudanças nas necessidades de negócio, mudanças nos sistemas de TIC e, até mesmo, mudanças na expectativa dos clientes, os ANS foi revisado nessa nova contratação, a fim de permitir que a TIC e seus serviços possam acompanhar essas mudanças negociais.

ii. O conteúdo detalhado e a forma do documento serão definidos pelas partes, nas reuniões de acompanhamento do objeto da contratação;

iii. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados, juntamente com a Nota Fiscal dos serviços, entre outros, os seguintes documentos:

a. Ordens de Serviço - OS emitidas e assinadas;

b. Relatório dos Serviços Executados;

- No caso de contratações de Service Desk, os relatórios de acompanhamento de serviços, de indicadores de níveis de serviços e outros mais, necessariamente previstos no contrato representam as entregas efetivadas ao longo do período de execução das OSs, são **imprescindíveis** para fiscalização e gestão do contrato, são ferramentas técnicas de acesso a informações e estatísticas importantes para tomadas de decisões acerca do desempenho da área de TIC como um todo.

c. Certidão Negativa de Débitos Estaduais;

d. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

e. Certidão Positiva com efeito de Negativa de Débitos Previdenciários;

f. Certificado de Regularidade FGTS – CRF;

g. Certidão Conjunta Positiva com efeito de Negativa de Tributos Federais;

h. Certidão Positiva de Débitos Municipais com efeitos de Negativa;

14.3.2. A Fiscalização analisará a documentação apresentada, emitindo seu parecer (Nota Técnica) com a **aceitação** ou **rejeição**, total ou parcial, dos serviços prestados, até o **quinto dia útil** após o recebimento da documentação.

- i. Os serviços estarão passíveis de recusa, quando apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos;
- ii. Em casos de impactos insatisfatórios no ambiente de TIC da CONTRATANTE, os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas, contadas do momento da comunicação do ocorrido por meio de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação.

14.3.3. Restando comprovada a má qualidade dos serviços, aferida pelo Acordo de Nível de Serviço - ANS (doc. SEI nº 2321314) a CONTRATADA ficará sujeita a eventual **redução do valor referente ao pagamento do serviço prestado no período avaliado**, sendo indicada pela Fiscalização uma **proposta de retenção ou glosa de valor da fatura**.

14.3.4. No caso de haver proposta de **retenção ou glosa de valor da fatura**, a Fiscalização deverá:

- i. Encaminhar o Parecer/Nota Técnica à CONTRATADA para fins de ciência e eventual impugnação;
- ii. Encaminhar a documentação ao Financeiro para fins de pagamento da parcela incontroversa;
- iii. Havendo impugnação e constatada a existência de erro material, a Fiscalização poderá rever a rejeição; ou, caso contrário, submeter à apreciação superior;
- iv. Decidida a impugnação, será liberada eventual parcela retida, mediante pagamento complementar, ou tornada definitiva a retenção (**glosa**).

#### 14.4. DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS

14.4.1. **Mensalmente** ou **sempre que for solicitado** pela CONTRATANTE, a CONTRATADA gerará **relatório de prestação de serviços**.

14.4.2. Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços de Suporte nos níveis 1 e 2 serão gerados a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Service Desk.

14.4.3. A CONTRATANTE e a CONTRATADA poderão definir em comum acordo os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.

14.4.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados acordados com a CONTRATANTE.

14.4.5. Estes relatórios deverão conter no mínimo as seguintes informações:

14.4.5.1. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:

- a. Tipo de Tarefa.
- b. Tipo de chamado.
- c. Categoria.
- d. Unidade organizacional do usuário.
- e. Nível em que foi solucionado.
- f. Grupo solucionador.
- g. Prioridade.
- h. Horário, Semana e Dia.
- i. Forma de abertura (site, telefone, email etc).
- j. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento.

#### 15. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

##### 15.1. Da confidencialidade

15.1.1. A CONTRATADA deverá *respeitar* a classificação das informações produzidas ou custodiadas pela JFPB que vier a ter acesso por necessidade do serviço;

15.2. Boas práticas relativas à segurança da informação durante a realização dos serviços objeto do presente documento:

15.2.1. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da JFPB;

15.2.2. A CONTRATADA deve solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de **declaração de ciência do termo de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes** (doc. SEI nº 2231311).

#### 16. DOS REQUISITOS EXTERNOS

##### 16.1. Dos requisitos Legais

16.1.1. O presente documento foi elaborado em conformidade com os seguintes ditames:

- i. Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- ii. Lei 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- iii. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- iv. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- v. Instrução Normativa SEGDD/ME nº 01/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;
- vi. Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017: Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- vii. Resolução nº CJF-RES-2013/00279: Dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

#### 17. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

17.1. A administração dos recursos humanos caberá à Contratada, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria;

17.2. Nenhum vínculo empregatício ou de responsabilidade será estabelecido entre os profissionais alocados na execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE;

17.3. Em razão da natural dinâmica institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas contudo serão mantidas as métricas estabelecidas neste termo de referência;

17.4. Pelo menos duas vezes ao ano, ou sempre que demandado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, a revisão dos serviços e quantitativos constantes no Catálogo Preliminar de Serviços.

#### 18. DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

18.1. A CONTRATADA responde **integralmente** por todas as obrigações e encargos trabalhistas e sociais, não cabendo alegação de que houve a devida e permanente fiscalização para fins de eximir-se de tais obrigações;

18.2. A CONTRATADA será responsável **integral** pelo pagamento de todos os tributos decorrentes desta relação contratual, funcionando a CONTRATANTE como contribuinte substituto quando a lei assim o determinar;

18.3. A CONTRATADA responde por todos os encargos e obrigações comerciais decorrentes da futura relação contratual;

18.4. A CONTRATADA responde por todo e qualquer problema ou prejuízo acarretado à CONTRATANTE e a terceiros, por dolo ou culpa, inclusive os custos para sua execução e as despesas eventuais, tais como: prejuízos materiais e morais, multas, indenizações, entre outros;

18.5. A CONTRATADA, microempresa ou empresa de pequeno porte, não poderá beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo nas condições fixadas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123/2006, responsabilizando-se por comunicar imediatamente à Receita Federal do Brasil a assinatura da avença.

18.6. A CONTRATADA deverá realizar a instalação de toda a estrutura de funcionamento da Central de Atendimento para o nível 1.

## 19. DO AGRUPAMENTO

19.1. O serviço de atendimento aos usuários de TIC, apesar de apresentar nitidamente dois níveis de suporte, conforme disposto neste documento, possui um acoplamento forte e direto de forma a se tornar um todo coerente, restando à contratação o grupo único. Razão porque a solução de Service Desk referida deverá ser fornecida por uma única empresa que executará os serviços de atendimento, de forma a garantir a total compatibilidade entre os serviços prestados e a solução ofertada, além da redução de riscos envolvidos na contratação, melhoria no atendimento das demandas e otimização da gestão dos contratos por parte dos fiscais.

19.2. A divisão por níveis encontra seu fundamento no nível de abstração e especialização utilizado no atendimento como também na necessidade de intervenção física presencial, visando maior celeridade à resolução dos problemas. Não obstante a classificação, percebe-se que para uma efetiva e eficiente prestação do serviço de atendimento e suporte faz-se necessário integração de conhecimentos e equipes, que se justifica pela unicidade do serviço de TIC e do atendimento requerido pelo usuário.

19.3. Considerou-se economicamente mais vantajosa a inclusão destes itens em único grupo, pois a natureza da atividade permite a execução das demandas de atendimento de modo intensivo e extensivo em diversas localidades, que planejados e organizados estrategicamente geram economia de escala, resultado em redução dos custos para execução das atividades e por consequência, reduzindo o custo do serviço a ser contratado.

19.4. Sendo assim, dividir o objeto entre diferentes fornecedores implicaria em perda da qualidade, eficiência e efetividade da prestação do serviço.

## 20. DA PROPOSTA DE PREÇOS E DO PREÇO MÁXIMO

### 20.1. DA PROPOSTA DE PREÇOS

20.1.1. A proposta comercial deverá ser formulada em papel timbrado da licitante, com a indicação da firma ou denominação, número do CNPJ, endereço, telefone, email, entre outras - Modelo de Proposta de Preços (doc. SEI nº 2308359), e outras informações que o PARTICULAR entender pertinentes.

20.1.2. De acordo com o disposto no artigo 9º da Instrução Normativa CJF nº 1/2016, na elaboração das propostas deverão ser observadas as seguintes disposições:

I. As empresas que incidirem nas **vedações ao ingresso no Simples Nacional**, constantes no **artigo 17** da Lei Complementar nº 123/2006, poderão participar da licitação, contudo não poderão utilizar os benefícios tributários do regime diferenciado na proposta de preços e na execução contratual (com relação ao recolhimento de tributos), ressaltando que, em caso de contratação, estarão sujeitas à **exclusão obrigatória do regime**, a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato, nos termos dos artigos 30, inciso II, e 31, inciso II, da referida Lei Complementar.

20.1.3. A participação no certame representa a **completa e irrestrita aceitação** de todas as condições, especificações técnicas, exigências, encargos diretos e indiretos, prazos e demais obrigações indicadas no presente Termo de Referência (e seus anexos), independente de declaração expressa do PARTICULAR;

20.1.4. Todos os **custos, diretos e indiretos**, incidentes sobre a execução do futuro contrato deverão ser considerados por ocasião da elaboração da proposta, não cabendo qualquer alegação posterior de erro e/ou não consideração de tal ou qual ônus;

**Nota:** Incluir nos custos indiretos com o Preposto/Supervisor, entre outros.

20.1.5. Na totalização do PREÇO GLOBAL POR GRUPO indicado na proposta comercial **não poderá o PARTICULAR alterar o quantitativo e as unidades dos serviços** estimados para a futura contratação;

20.1.6. Será cada Licitante **absolutamente responsável** pelos valores indicados na respectiva **Planilha** anexa a proposta comercial, **não lhe cabendo alegar qualquer erros, falhas ou omissões para pleitear alteração contratual.**

### 20.2. DA VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL

20.2.1. A validade mínima de 90 dias, em caso de propostas omissas quanto aos prazos serão considerados os previstos neste documento.

### 20.3. DO PREÇO MÁXIMO

20.3.1. Os preços máximos unitários e global, pesquisados pela INSTITUIÇÃO são aqueles contidos na Tabela de Preços Máximos abaixo, conforme apurado Estudo Técnico Preliminar 50 (2196761):

Tabela 8 - Do preço máximo estimado da solução

Item	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - Código CATSER 26980	Unidade (B)	Valor de referência	Chamados / Mês(A)	Valor Mensal
1	Serviço de suporte técnico especializado de nível 1 (remoto) para atendimento da demanda da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB.	UN	21,87	740	16.183,80
2	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Seção Judiciária de João Pessoa/PB prédio Sede e Anexo DCT.	UN	55,63	200	11.126,00
3	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Campina Grande/PB.	UN	55,63	55	3.059,65
4	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Sousa/PB.	UN	55,63	50	2.781,50
5	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Patos/PB.	UN	55,63	25	1.390,75
6	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Guarabira/PB.	UN	55,63	25	1.390,75
7	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Monteiro/PB.	UN	55,63	25	1.390,75
<b>Total mensal</b>				<b>1.120</b>	<b>37.323,20</b>
<b>Total 36 meses</b>				<b>40.320</b>	<b>1.343.635,20</b>

## 21. DA HABILITAÇÃO DO PARTICULAR

### 21.1. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL:

21.1.1. Para fins de avaliação de aptidão Técnico-Operacional na execução dos serviços referidos neste termo de referência a Licitante deverá apresentar:

21.1.1.1. **Atestado(s) de Capacidade Técnica** fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, comprovando experiência mínima de 12 (doze) meses, na execução de **contratos semelhantes de prestação de serviços de atendimento e suporte a usuários de TIC, tipo CENTRAL DE SERVIÇOS e/ou HELP DESK/SERVICE DESK com os seguintes dados: pelo menos 300 (trezentos) usuários para o atendimento; ou no mínimo 400 unidades de chamados de serviços por mês.**

21.1.1.2. Entende-se como **semelhantes** a experiência da empresa quando, dentre os serviços de atendimento e suporte técnico, o escopo da contratação anterior contemple, no mínimo, serviços do tipo:

- a. Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede (local e wireless);
- b. Suporte e configuração de estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e Linux;

#### Notas:

- i. Não serão aceitos atestados emitidos por Licitante ou por empresa de seu mesmo grupo empresarial; e,
- ii. Apresentação de atestado(s) deve(em) conter em seu corpo a razão social, endereço completo, telefone e CNPJ/MF, da empresa fornecedora do atestado, bem como a data, assinatura e identificação do assinante, observadas as demais exigências constantes no edital.

21.1.2. Será **permitido o somatório de atestados** para efeito de comprovação da quantidade de usuários ou do volume total de serviço exigido no período, desde que referentes a serviços semelhantes com períodos mínimos de 12 (doze) meses e do tipo CENTRAL DE SERVIÇOS e/ou HELP DESK/SERVICE DESK.

21.1.3. É admitida a apresentação de atestados referentes a períodos **sucessivos não contínuos**, para fins da comprovação de que trata o subitem 21.1.1.1, não havendo obrigatoriedade de os **12 (doze) meses** serem ininterruptos;

21.1.4. Os atestados apresentados deverão vir acompanhados de cópias dos contratos respectivos, visto que poderão ser objeto de diligências para a verificação da autenticidade de seu conteúdo.

### 21.2. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

#### 21.2.1. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

21.2.1.1. O PARTICULAR interessado em participar do certame licitatório para contratação dos serviços em tela deverá comprovar sua adequada *qualificação econômico-financeira*, por meio da apresentação dos seguinte documento:

- i. Apresentação de **Balanco Patrimonial e Demonstrações Contábeis** do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa para suportar as demandas de recursos durante a execução do escopo contratual, cujo julgamento será realizado a partir de critérios objetivos fixados no Edital;
- ii. **Certidão Negativa de Falência** - Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do Licitante; e,
- iii. **Patrimônio Líquido (PL)** - Comprovação de patrimônio líquido, devidamente atualizado até a data da licitação, **não inferior a 5% (cinco por cento) do valor estimado do objeto licitado**, comprovado por meio do balanço patrimonial e demonstrações contábeis.

21.2.1.2. Para melhor demonstração ou esclarecimento de ponto da qualificação econômico-financeira, poderão ser solicitadas outras informações ou documentos necessários à avaliação completa do PARTICULAR, nos termos do § 3º do art. 43 da Lei 8.666/93.

21.2.1.3. A comprovação da boa situação econômico-financeira deverá ser aferida a partir do cálculo dos índices contábeis: **Índice** de Liquidez Geral (LG), **Índice** de Liquidez Corrente (LC) e SG – **Índice** de Solvência Geral.

21.2.1.4. No julgamento das habilitações técnica e econômico-financeira, e considerando o interesse público na maior competitividade possível no certame, poderão ser:

- a) **sanados erros ou falhas** que não alterem a substância e nem a validade jurídica dos documentos e informações prestadas, mediante **despacho fundamentado**, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação;
- b) **realizadas diligências** em sítios oficiais e/ou via telefone para fins de complementação de informações acessórias ou que não prejudiquem a segurança da avaliação subjetiva da capacidade da Licitante, sendo tudo consignado na ata dos trabalhos;
- c) Certas formalidades exigidas por este documento (e seus anexos), que não afetem a essência da avaliação da idoneidade da Licitante, poderão ser dispensadas por despacho fundamentado do Pregoeiro, mercê da **finalidade** do ato e da **competitividade** do certame.

21.2.1.5. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação das licitantes.

### 21.3. DOS DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO

21.3.1. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ;

21.3.2. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em cópia simples;

21.3.3. Não serão aceitos protocolos em substituição aos documentos ora exigidos;

21.3.4. Documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para **língua portuguesa**, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

### 22. DO REGIME DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO E DA SUBCONTRATAÇÃO

22.1. A execução do objeto deste termo de referência será realizada sob o **regime execução indireta por preço unitário**, por empresa especializada do ramo de atividade compatível com o objeto, devidamente selecionada por competente procedimento de contratação.

22.2. **A execução dos serviços será iniciada no prazo de até 30 (trinta) dias** contados da assinatura do Contrato;

22.3. Não será permitida a SUBCONTRATAÇÃO total da execução do objeto deste Termo de Referência;

22.4. Não será permitida a TRANSFERÊNCIA A TERCEIROS, a qualquer título, da execução total do objeto deste termo de referência, salvo situações de reorganizações, mutações ou operações empresariais devidamente justificadas e aceitas pela Contratante.

### 23. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

#### 23.1. OBRIGA-SE A CONTRATANTE:

- a. Prover condições que possibilitem o início da execução dos serviços contratados;
- b. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo as regras e condições contidas neste Termo de Referência, no Termo de Contrato, no Edital da licitação e, no que couber, na respectiva proposta comercial;
- c. Instituir e exercer, de forma permanente, o acompanhamento e a fiscalização da execução dos serviços, por servidores especialmente designados para exercer a Gestão, a Fiscalização Técnica e a Fiscalização Administrativa, nos termos exigidos na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017;
- d. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017;

- e. Fiscalizar efetivamente o cumprimento permanente de todas as obrigações trabalhistas e sociais, por parte da CONTRATADA, durante toda a execução do contrato, adotando as providências indicadas neste Termo de Referência e/ou na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 para garantir o fiel cumprimento de tais obrigações para com os terceirizados;
- f. Analisar todos os termos de rescisão de contrato de trabalho do pessoal terceirizado envolvido na prestação dos serviços, inclusive com o levantamento da comprovação da efetiva quitação de todos os direitos dos trabalhadores, no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017;
- g. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
  - i. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao Supervisor/Preposto por ela indicado, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - ii. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
  - iii. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
  - iv. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- h. Exigir que todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços possuam qualificação e experiência exigida neste Termo de Referência e na legislação específica vigente;
- i. Realizar a avaliação periódica da qualidade dos serviços prestados por meio do Acordo de Nível de Serviço - ANS, inclusive com realização de eventuais **ajustes de pagamento** em razão de má qualidade na prestação dos serviços, e indicação ao Supervisor/Preposto da eventual identificação de profissional que tenha se mostrado inadequado para a prestação de serviços, nos moldes especificados neste Termo de Referência para fins das providências cabíveis;
- j. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do Supervisor/Preposto regularmente credenciado, bem como por meio de livro ou formulário de ocorrências, e-mail's, ofícios e outros meios documentados;
- k. Realizar eventuais retenções ou glosas de valores, como também ajustes de pagamentos em decorrência da aplicação do ANS;
- l. Efetuar, com pontualidade, os pagamentos à CONTRATADA, após o efetivo "ATESTO" do documento fiscal, cumprimento das formalidades fixadas neste Termo de Referência e averiguada a qualidade dos serviços;
- m. Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas;
- n. Fornecer à CONTRATADA, todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que estes venham a solicitar para o desempenho dos serviços contratados;
- o. Comunicar eventuais descumprimentos de obrigações trabalhistas e sociais por parte da CONTRATADA aos órgãos e entidades competentes para fins de providências cabíveis;
- p. Processar eventuais fatos ou atos ilícitos contratuais para fins de aplicação das sanções cabíveis, observando as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa, como também as regras contidas neste Termo de Referência;
- q. Cumprir as demais disposições contidas neste Termo de Referência.

## 23.2. OBRIGA-SE A CONTRATADA:

23.2.1. A CONTRATADA, além das obrigações estabelecidas nos anexos do Edital, na FASE CONTRATUAL deve: Apresentar toda a **documentação** e informações necessárias à **assinatura** do termo de contrato;

- a. Instalar e manter toda a infraestrutura e mobiliário necessários para funcionamento da **Central de Atendimento de Service Desk** da Contratante, nível 1 (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, etc.);
- b. Nomear, no **prazo de até 10 (dez) dias** contados da assinatura do contrato, o **preposto e substituto eventual** que irá acompanhar a execução contratual, bem como administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços (ver Modelo de Designação de Preposto (doc. SEI nº 2231316);
- c. Participar da **reunião de alinhamento** de que trata o *subitem 13.1.1*, bem como apresentar nessa reunião a **relação dos profissionais** que prestarão os serviços de suporte técnico de nível 2, inclusive com indicação das respectivas qualificações pessoais e formações profissionais.
- d. Alocar um **número suficiente de profissionais** treinados e qualificados, com formação adequada, educação, experiência e habilidade para executar os serviços objeto da contratação;
- e. Providenciar a **substituição** de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;
- f. **Iniciar** os serviços no **prazo de até 30 (trinta) dias** contados da assinatura do Contrato;
  - o. Passados 10 (dez) dias úteis do término do prazo indicado na alínea "f", caso nenhum serviço tenha sido iniciado, poderá ficar caracterizada a **inexecução parcial do contrato**;
  - o. O prazo indicado na alínea "f" poderá ser ampliado, a critério da Administração, caso seja apresentada uma justificativa plausível pela Contratada.
- g. Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (p.ex. assiduidade e pontualidade dos técnicos prestadores de serviços, encaminhamento de faturas, e relatórios de atividade), franqueando ao fiscal da Contratante, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização do serviço efetivamente executado;
  - o. Neste sentido, a Contratada deverá comunicar, com antecedência mínima de **05 (cinco) dias**, ocorrências de afastamentos legais ou de desligamento dos seus funcionários, responsabilizando-se pela imediata substituição, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, de forma a garantir a continuidade do serviço.
- h. Corrigir ou ajustar, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pela Fiscalização, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de má execução;
  - i. Manter os terceirizados, quando em serviço, devidamente identificados por meio de crachás;
  - j. Responsabilizar-se por todas as obrigações e encargos fiscais e comerciais decorrente da contratação, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
  - k. Controlar e exigir, por meio do Supervisor/Preposto, o cumprimento de normas internas de disciplina e postura da CONTRATADA, bem como todas as normas internas da CONTRATANTE, substituindo o profissional considerado de conduta inconveniente para a prestação dos serviços;
  - l. Responder por danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução dos serviços;
- m. Cumprir integralmente e responsabilizar-se por todos os encargos sociais e obrigações trabalhistas fixados na legislação vigente, assim como em Convenção Coletiva de Trabalho ou Sentença Normativa;
- n. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- o. Apresentar tempestivamente toda a documentação necessária à liquidação da despesa e ao pagamento mensal dos serviços, conforme fixado neste Termo de Referência;
- p. Providenciar e Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de **habilitação e qualificação exigidas na licitação**, fornecendo, sempre que solicitado, os documentos comprobatórios;
- q. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante, **em até 05 (cinco) dias**, por meio do Preposto e/ou Consultor designado para acompanhamento do Contrato, conforme determinação deste Termo de Referência;
- r. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, como também exigir compromisso de seus empregados com essa obrigação contratual;



s. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os **níveis mínimos de serviço** estabelecidos neste documento (doc. SEI nº 2321314);

t. Cumprir e orientar e exigir que todos os seus empregados cumpram, tempestiva e integralmente, as determinações da Fiscalização da execução do contrato;

u. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da Contratante sejam revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de empregados sob sua responsabilidade, observando a política e normas de Segurança da Informação da Contratante;

v. Realizar evento de capacitação e aperfeiçoamento (TREINAMENTOS) dos profissionais alocados para execução dos serviços, com periodicidade mínima anual, a fim de garantir o alinhamento da tecnologia e o bom andamento dos serviços;

x. Apresentar complementação de garantia, nos casos de renovação ou prorrogação contratual;

y. Manter comunicação formal com a instituição por meio de endereço eletrônico, o qual deve ser verificado diariamente e acusado o recebimento. Não o fazendo, no decurso de 5 (cinco) dias, o seu silêncio será reputado como comunicação/notificação recebida;

z. Realizar outras obrigações contidas neste Termo de Referência.

### 23.2.2. Poderão caracterizar a **inexecução parcial** do contrato:

i. Descumprimentos de níveis mínimos de serviço que tenham ensejado desconto total igual ou superior à 20% do valor de faturamento da OS em 02 (dois) faturamentos consecutivos ou por três faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS;

ii. Não alcance de meta do mesmo indicador de qualidade no âmbito da mesma, em três faturamentos consecutivos ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS;

iii. Tentativa de burla de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste edital.

23.2.3. Caso solicitado previamente pela CONTRATANTE, e desde que haja acordo individual escrito ou o instrumento coletivo permita, a CONTRATADA deverá executar os serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos originalmente; podendo, nesse caso, haver compensação entre a carga horária semanal estabelecida e aquela prevista na convenção ou acordo coletivo de trabalho da categoria envolvida.

## 24. DO FARDAMENTO E CRACHÁS

24.1. A Contratada fornecerá, sem ônus adicional à Contratante e/ou aos seus empregados, os seguintes materiais de identificação, os quais serão disponibilizados a partir do primeiro dia de trabalho, obrigatoriamente, sem exceção:

a. Crachás de identificação funcional com foto, contendo, no mínimo: *nome da empresa, nome visível e demais dados de identificação do empregado*;

b. Fardamento próprio da empresa.

24.2. O não uso do crachá deverá ensejar a notificação da CONTRATADA para correção da inadequação.

## 25. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

25.1. A classificação final no presente certame deverá observar o livre exercício do Direito de Preferência, nas seguintes espécies:

i. Quanto à Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006:

a. Direito de apresentação de lance desempate, caso reste classificado dentro da margem de até 5% superior ao menor preço proposto por empresa não beneficiada, nos termos do § 2º do art. 44 c/c art. 45.

## 26. DO JULGAMENTO E DA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

26.1. O critério de julgamento das propostas durante a licitação será o de MENOR PREÇO GLOBAL;

26.2. A adjudicação o objeto será realizado segundo o critério de julgamento fixado no subitem anterior, observada a decisão final de julgamento do certame pelo Pregoeiro.

## 27. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

27.1. O prazo da contratação será de **36 (trinta e seis) meses**, podendo ser renovado, por sucessivos períodos, caso haja interesse das partes, **até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei 8.666/93.**

27.2. A **RENOVAÇÃO** ou **PRORROGAÇÃO** contratual **não é direito subjetivo** da CONTRATADA, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993, devendo ser processada mediante Termo Aditivo, desde que sejam observados os seguintes requisitos ou condições:

a. O serviço seja de interesse da Administração Contratante;

b. Haja manifestação positiva do Gestor do Contrato em relação a **regularidade** dos serviços prestados pela CONTRATANTE;

c. Exista expressa manifestação de **acquiescência** da Contratada.

## 28. DAS CONDIÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

### 28.1. DA CLASSIFICAÇÃO DA DESPESA

28.1.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto do presente Termo de Referência correrão à conta das dotações orçamentárias disponibilizadas ou a serem provisionadas a esta Seção Judiciária, que farão parte do respectivo termo de contratação.

### 28.2. DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

28.2.1. Havendo **aceitação** dos serviços executados no ciclo contratual, a **Fiscalização** emitirá a respectiva NOTA TÉCNICA de aceitação e realizará o "ATESTO" do respectivo documento fiscal, encaminhando a documentação exigida, **no prazo de até 03 (três) dias úteis**, à Seção de Orçamento e Finanças para fins de liquidação.

28.2.2. A liquidação da despesa será realizada pela Seção de Orçamento e Finanças, mediante análise pormenorizada dos documentos e informações encaminhadas pela Fiscalização, **no prazo de até 03 (três) dias úteis**, contados do recebimento da documentação, observadas as seguintes exigências da legislação específica:

a. existência de documento fiscal, em conformidade com a legislação, devidamente preenchido sem erros, emendas ou rasuras e com as identificações adequadas das partes e do objeto contratado, bem como devidamente atestado pela Fiscalização;

b. existência de nota técnica de aceitação dos serviços emitida pela Fiscalização, inclusive com a eventual indicação de *valores de glosas e/ou retenções*, nos termos determinados neste Termo de Referência;

c. comprovação da regularidade perante o FGTS (CRF), a Seguridade Social (CND), a Fazenda Federal (Tributos Federais e Dívida Ativa) e a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT).

28.2.3. O documento fiscal será **devolvido** à CONTRATADA se apresentado em desacordo com o estabelecido na legislação vigente, no termo de contrato, com este Termo de Referência ou quando constatada qualquer circunstância que impeça o pagamento. Nesse caso, o prazo previsto no *subitem 28.2.2* deste documento será **interrompido**, sendo reiniciado a partir da respectiva regularização;

28.2.4. Não será efetuada a liquidação da despesa enquanto pendente qualquer obrigação por parte do fornecedor, **sem que isso gere direito a reajuste de preços, atualização ou compensação financeira**;

### 28.3. DO PAGAMENTO

28.3.1. O pagamento será realizado **mensalmente**, segundo o valor pactuado no Contrato, desde que haja regular liquidação da despesa nos termos do *subitem 28.2* deste documento;

28.3.2. A CONTRATADA fará jus ao recebimento de pagamento apenas em **contraprestação aos serviços efetivamente executados**, não sendo devida qualquer retribuição pecuniária unicamente pela existência da relação contratual. Isto é, não há qualquer espécie de direito ao pagamento, total ou parcial, de serviços não executado, independentemente das sanções cabíveis;

28.3.3. O pagamento será efetuado por meio de **Ordem Bancária até o 10º (décimo) dia corrido**, após a aceitação e recebimento dos serviços, salvo por atraso no repasse de recursos financeiros, desde que exista:

- i. documento fiscal devidamente preenchido e atestado;
- ii. dados do banco, a agência e a conta bancária onde deverão ser depositados os valores referentes aos serviços prestados.

28.3.4. O período de compensação bancária para depósito efetivo do valor do pagamento mensal na conta da CONTRATADA não será computado no prazo fixado na alínea anterior;

28.3.5. A CONTRATADA fica ciente de que, **na condição de contribuinte substituto e à luz da legislação específica vigente**, a INSTITUIÇÃO reterá na fonte os tributos incidentes sobre cada pagamento, cabendo àquele a eventual comprovação de condições especiais previstas na legislação;

28.3.6. Nos **três primeiros meses de serviços prestados (fase de estabilização) não sofrerão** eventuais glosas ou retenções.

28.3.7. A partir do quarto mês do contrato, poderá haver também a **redução ou ajuste no valor da fatura** em razão de **má qualidade na execução** dos serviços, aferida por meio do ANS, nos termos da Nota Técnica de Aceitação;

28.3.8. Por ocasião de cada pagamento, deverá ser verificada a regularidade fiscal da CONTRATADA;

28.3.9. A não comprovação da regularidade fiscal e trabalhista exigida no subitem anterior, não importará o não pagamento da obrigação adimplida ou a retenção do valor a ser pago, sendo fixado prazo razoável para fins de regularização e/ou aberto processo sancionador.

### 28.4. DA ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA POR ATRASO DO PAGAMENTO

28.4.1. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o fornecedor não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pela Contratante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, terá a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = VP \times ICM \times N \times I$ , onde:

**EM** = Encargos Moratórios

**VP** = Valor da parcela a ser paga

**ICM** = Índice de correção monetária: IPCA

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

**I** = Juros de mora de 6% a.a ou 0,01644% a.d, assim apurado:

$I = \left( \frac{TX}{365} \right) \times N$   $I = \left( \frac{6}{100} \right) \times N$   $I = 0,0001644$

365. 36

### 28.5. DA RETENÇÃO E DA GLOSA DE VALOR

28.5.1. A Contratante poderá, mediante despacho fundamentado e sem prejuízo das sanções cabíveis, realizar a **retenção ou glosa de valor** a ser pago à CONTRATADA, especialmente quando:

- a. não forem produzidos os resultados esperados com a contratação, não forem executados os serviços pactuados ou não forem executados com a qualidade mínima exigida neste Termo de Referência;
- b. deixarem de ser utilizados os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los em qualidade ou quantidade inferior à especificada; e/ou,
- c. o valor total decorrente de **sanção pecuniária** aplicada não puder ser quitado com a retenção ou execução da garantia contratual, observado o devido processo legal.

## 29. DO REAJUSTE E DA REVISÃO DOS PREÇOS

### 29.1. Do Reajuste de Preços

29.1.1. Os preços ajustados poderão ser reajustados, anualmente, para mais ou para menos, de acordo com a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), aferido pelo IPEA, ou por índice que venha substituí-lo;

29.1.2. De acordo com a Lei nº 10.192/2001, a periodicidade do reajustamento será **anual**, a contar da data limite para apresentação da proposta;

29.1.3. O reajuste de preços somente será efetuado mediante apresentação pela Contratada de solicitação por escrito;

29.1.4. Os reajustes de preços a que a Contratada fizer jus e que não forem solicitados durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

### 29.2. DA REVISÃO DE PREÇOS

29.2.1. Havendo evento que comprovadamente afete a equação econômico-financeira inicial do contrato, poderá ser revisado o valor pactuado, mediante termo aditivo;

29.2.2. Os desequilíbrios contratuais deverão ser alegados e provados pela parte prejudicada;

29.2.3. É dever do gestor/fiscal propor revisão contratual sempre que constatar qualquer desequilíbrio em desfavor da Administração.

## 30. DA GARANTIA CONTRATUAL

30.1. Para fins de garantia do fiel cumprimento das obrigações assumidas, o licitante deverá oferecer garantia contratual em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação;

30.2. A garantia contratual assegurará também, independente de declaração expressa do licitante e/ou da modalidade de garantia escolhida, o pagamento dos seguintes prejuízos, obrigações e sanções não cumpridas pela Contratada, até o limite do valor previsto no subitem 30.1:

- i. prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular das obrigações contratuais;
- ii. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;
- iii. Prejuízos diretos causados à contratante decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

30.3. A garantia contratual poderá ser prestada nas seguintes modalidades, a critério do CONTRATANTE que deverá fazer a opção por ocasião da apresentação da proposta comercial:

30.3.1. **Caução em dinheiro**, depositada em conta poupança, junto à Caixa Econômica Federal (PAB Justiça Federal PB), em favor da contratante;

30.3.2. **Caução em títulos da dívida pública**, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda (não serão aceitos títulos que apenas possuam valor histórico), cuja posse será transferida à administração da Contratante;

30.3.3. **Seguro Garantia**, tendo como beneficiário a Contratante;

30.3.4. **Fiança bancária**, tendo como beneficiária direta a Contratante.

30.4. No caso de opção pelas modalidades de seguro-garantia ou fiança bancária, deverá a apólice de seguro ou a carta de fiança conter obrigatoriamente cláusula expressa assegurando a cobertura de todos os itens e condições previstos no subitem 30.2 deste Termo de Referência;

30.5. O **comprovante da garantia** de que trata o subitem 30.3 deverá ser apresentado por meio hábil e antes da assinatura do contrato respectivo, salvo na hipótese de utilização da modalidade seguro-garantia, cujo documento comprobatório deverá ser apresentado no **prazo máximo de 15 (quinze) dias** após a assinatura do termo de contrato;

30.6. Havendo acréscimo ou supressão dos serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção inicialmente estabelecida;

30.7. Após o cumprimento fiel e integral do contrato, a Contratante devolverá ao Contratado a garantia mencionada nos subitens 30.3.1 e 30.3.2;

30.8. A validade da garantia deverá iniciar na data de assinatura do termo de contrato, com término ao final do **terceiro mês após** o encerramento da vigência do ajuste, conforme regra fixada na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017;

30.9. A vigência contratual poderá ser estendida, excepcionalmente, em caso de ocorrência de sinistro;

30.10. A garantia contratual apenas será considerada **extinta** com a devolução da apólice, carta fiança ou título de crédito, bem como com a autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, conforme o caso, acompanhada(o) de **declaração da INSTITUIÇÃO**, mediante **termo circunstanciado**, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

30.11. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do **segundo mês** após o encerramento da vigência contratual, a INSTITUIÇÃO poderá adotar o procedimento previsto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017;

30.12. Sem prejuízo à aplicação das penalidades cabíveis, a garantia reverterá à Seção Judiciária da PB, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa da Contratada.

### 31. DAS SANÇÕES POR INADIMPLENTOS

31.1. As sanções administrativas cabíveis nos casos de condutas contrárias às regras fixadas neste termo de referência são aquelas previstas nos artigos 86 a 88 da Lei 8.666/93, bem como do artigo 7º da Lei 10.520/2002, sendo o procedimento de eventual aplicação realizado, de forma objetiva, segundo a sistematização disciplinada no Edital.

31.2. As condutas da Contratada contrárias às regras deste termo de referência serão classificadas à proporção da gravidade do fato, conforme tabela abaixo:

Tabela 9 - Tabela de Infrações Contratuais.

INADIMPLENTO CONFERIR	CLASSIFICAÇÃO
Falhas ou irregularidades que não acarretem prejuízos a CONTRATANTE e não seja classificada em outro grau de gravidade.	Falta leve
Primeira avaliação negativa da qualidade (ANS) superior ao limite máximo permitido de ajuste de pagamento.	
Não cumprimento ou cumprimento irregular das obrigações contidas nas alíneas "g", "h", "i", "k", "n", "o", "q", "s", "v", "y" e "z" do subitem 23.2.1.	
Não manter as condições de habilitação aferidas no processo licitatório durante a vigência do contrato.	Falta média
Descumprimento ou cumprimento de obrigações acessórias ou secundárias não classificadas em outro grau de gravidade.	
Não apresentação de documentação ou informação necessária para fins assinatura do termo de contrato e início da execução dos serviços (fase pré-contratual), desde que não classificada em outro grau de gravidade.	
Segunda avaliação negativa da qualidade (ANS) superior ao limite máximo permitido de ajuste de pagamento.	
Não cumprimento ou cumprimento irregular das obrigações contidas nas alíneas "b", "c", "d", "e", "f", "j", "l", "p", "t" e "u" do subitem 23.2.1.	
Descumprimento ou cumprimento intempestivo ou incompleto de determinação expressa da Fiscalização.	Falta grave
Permitir a execução dos serviços por profissional não qualificado ou com situação irregular na empresa.	
Deixar de repor ou repor intempestivamente trabalhador faltoso.	
Não iniciar a execução dos serviços nas condições e prazos fixados neste Termo de Referência.	
Subcontratação parcial do objeto do contrato não permitida neste Termo de Referência ou não autorizada pela CONTRATANTE.	
Não cumprimento ou cumprimento irregular das responsabilidades indicadas no <b>item 18 deste termo</b> , desde que não classificadas em com outra gravidade.	
Terceira avaliação negativa da qualidade (ANS) superior ao limite máximo permitido de ajuste de pagamento.	
Não cumprimento ou cumprimento irregular das obrigações contidas nas alíneas "x" do subitem 23.2.1.	
Inexecução total do contrato.	Falta gravíssima
Subcontratação total, associação do contratado com outrem, cessão ou transferência total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas neste Termo de Referência ou não aceita pela CONTRATANTE.	
Quarta avaliação negativa da qualidade (ANS) superior ao limite máximo permitido de ajuste de pagamento.	
Não cumprimento ou cumprimento irregular da obrigação contida na <b>letra "a" e "r", do subitem 23.2.1</b>	

31.3. Na ocorrência de inadimplemento de outras condições contidas neste termo de referência não contempladas na alínea anterior desta cláusula, caberá à unidade responsável ou à comissão de recebimento propor a classificação da gravidade da conduta de leve a gravíssima para fins de análise pela autoridade competente para aplicação do sancionamento, observados o contraditório e a ampla defesa;

31.4. Cabe ao responsável pelo recebimento do objeto indicar as eventuais condutas de **infrações** às regras deste termo de referência.

31.5. As multas previstas, caso sejam aplicadas, serão descontadas por ocasião de pagamentos futuros ou serão pagas por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU), no prazo fixado na GRU, ou serão descontadas da garantia contratual;

31.6. As sanções fixadas nesta cláusula serão aplicadas nos autos do processo específico, no qual será assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

### 32. DA RESCISÃO

32.1. A rescisão contratual poderá ser unilateral, a critério da CONTRATANTE, nos seguintes casos:

- inadimplemento parcial ou total de quaisquer obrigações contidas no item 35 do Termo de Referência;
- transferência total da execução do objeto a terceiros; e,
- nas hipóteses previstas no art. 78, incisos IX, X, XI, XII e XVIII, da Lei 8.666/93.

32.2 Também poderá ensejar a rescisão contratual, a ocorrência de quaisquer das hipóteses albergadas nos incisos XIII, XIV, XV, XVI e XVII do art. 78 da Lei 8.666/93, desde que haja pedido formal da CONTRATADA com a devida comprovação dos fatos alegados.

### 33. DO PLANO DE TRANSIÇÃO

33.1 Nas hipóteses de rescisão e término contratual, a CONTRATADA deverá entregar, à Justiça Federal na Paraíba, todos os documentos, relacionados no “PLANO DE SUSTENTAÇÃO” acima, em formato eletrônico padrão de mercado.

33.1.1 Em caso de rescisão ou término contratual, a CONTRATADA deverá ser comunicada, pela Justiça Federal na Paraíba, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

33.1.2 A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da Justiça Federal na Paraíba, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de recebimento do pedido de rescisão contratual (ou do documento que comunica a decisão de não renovação contratual), o Plano de Transição do contrato, contendo:

- a) Os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição.
- b) Os recursos que a Justiça Federal na Paraíba e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a Transição.
- c) As premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição.
- d) As exigências específicas da Transição.
- e) Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis).

33.1.3 Caso a Justiça Federal na Paraíba solicite algum ajuste, no Plano de Transição, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido plano, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis. Desse modo, a CONTRATADA poderá fazer a transição do Contrato, para a Justiça Federal na Paraíba (ou para uma empresa terceirizada, por ela designada), no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ainda durante a vigência do mesmo.

33.1.4 A Justiça Federal na Paraíba deverá providenciar os recursos necessários para suportar a fase de Transição, provendo, inclusive, um Gerente de Transição, com poderes de decisão para coordenar as atividades dessa fase. Os eventuais atrasos da Justiça Federal na Paraíba, no tocante à disponibilização dos recursos, impactarão o cronograma da Transição, não cabendo, à CONTRATADA, nenhuma responsabilidade referente a esses atrasos.

33.1.5 Ao final do contrato, a CONTRATADA obriga-se a exportar em formato CSV ou XML os dados referentes aos processos implantados, no mínimo, com as seguintes informações abaixo. Quaisquer outros campos deverão ser negociados entre a contratada e a Justiça Federal na Paraíba:

- a) Chamados (incidentes, requisições, problemas e mudanças)
  - I. Data abertura.
  - II. Data de Resolução.
  - III. Contato.
  - IV. Solicitante.
  - V. Categoria do Serviço.
  - VI. Resumo.
  - VII. Descrição.
  - VIII. Registro da Solução.
  - IX. Técnico responsável.
  - X. Grupo de atendimento.
  - XI. Tempo de Atendimento.
  - XII. Tempo de Solução.
- b) Base de Conhecimento (procedimentos, scripts e documentações do ambiente)
  - I. Data do documento.
  - II. Data de aprovação.
  - III. Categoria do Serviço.
  - IV. Resumo.
  - V. Descrição.
  - VI. Registro da Solução.

#### **34. DO SIGILO E PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES**

34.1. Todas as informações obtidas e/ou produzidas decorrentes da contratação das atividades são de propriedades da JFPB;

34.2. A contratada e todos os funcionários envolvidos no processo de execução das atividades objeto do presente documento deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações da JFPB, conforme estabelecido em termo de sigilo (doc. SEI nº 2231311).

#### **35. DO PLANO DE SUSTENTAÇÃO**

35.1. O conjunto de documentos (Plano de Sustentação), referente aos serviços, objeto deste Termo de Referência e demais anexos, deverá ser mantido e atualizado, pela CONTRATADA, e abrangerá, no mínimo, os seguintes itens:

- a) Macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes.
- b) “Scripts” de atendimento.
- c) Catálogo de serviços.
- d) Histórico de chamados (últimos 12 meses).
- e) Base de conhecimento.
- f) Indicadores operacionais da Central de Serviços.
- g) Modelo do Relatório de Níveis de Serviços.
- h) Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.
- i) Diagrama de rede LAN / WAN.
- j) Mapeamento dos componentes da infraestrutura de TIC.
- k) Política de backup.

#### **36. DA AVALIAÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL**

36.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência não trazem consigo nenhum impacto ambiental de maior gravidade, haja vista se tratar de simples prestação de serviços de manutenção das instalações físicas desta Instituição.

36.2. Na execução dos serviços, entretanto, deverá o particular cercar-se dos seguintes cuidados, sem embargos de outros legalmente previstos, objetivando minimizar os impactos ambientais:

- a) proteção à saúde e à segurança no trabalho;
- b) utilização de materiais biodegradáveis e/ou orgânicos adequados e ecologicamente corretos;

- c) aplicação de isolamentos antirruidos e/ou contra propagação de sujeiras e resíduos;
- d) utilização de equipamentos para execução de tarefas com menor potencial agressivo possível.

### 37. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 37.1. O objeto deste termo de referência tem por unidade interessada o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI/JFPB;
- 37.2. O preconizado neste Termo de Referência prevalece sobre documentos acessórios (anexos), salvo impedimentos legais;
- 37.3. As situações constatadas durante a vigência do futuro termo de contrato e não previstas neste termo de referência serão sanadas pela gestão e fiscalização, observadas as diretrizes gerais ora definidas e os limites de suas atribuições.

### 38. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante requisitante	Integrante técnico	
<i>Milton Pessoa de Oliveira Filho</i> Matrícula: <i>PB1045</i>	<i>Daniel Nunes Lira Barbosa</i> Matrícula: <i>PB1131</i>	

Criado por [milton.pessoa](#), versão 96 por [daniel.barbosa](#) em 19/08/2021 15:25:32.



Documento assinado eletronicamente por **MILTON PESSOA DE OLIVEIRA FILHO, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 17/09/2021, às 11:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL NUNES LIRA BARBOSA, ANALISTA JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA (INFRAESTRUTURA))**, em 17/09/2021, às 11:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS TRAJANO DE OLIVEIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA)**, em 17/09/2021, às 11:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2320555** e o código CRC **09818445**.



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

## NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-NTI)

### ANEXO Nº 2321281

#### ANEXO I - DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

##### 1.0. DA ATIVAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

1.1. Fazem parte dos entregáveis para essa primeira etapa:

- i. “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes;
- ii. Treinamento da equipe;
- iii. Indicadores Operacionais (Central de Serviços);
- iv. Customização do GLPI de forma a atender o Acordo de Nível de Serviço, tela de abertura de chamados, relatórios de acompanhamento e fiscalização do contrato, entre outros;
- v. Treinamento de processos para a Justiça Federal na Paraíba.

1.2. Dentre o descritivo das atividades relacionadas à fase de **Ativação da Central de Serviços**, serão consideradas atividades OBRIGATÓRIAS da CONTRATADA:

- i. Estudo do ambiente informatizado da JFPB, incluindo nessa atividade a visita dos consultores às dependências da JFPB para identificação das expectativas, discussão e alinhamentos com a JFPB sobre a transição dos serviços.
- ii. Serão definidos nessa fase os scripts e processos de atendimento, base de conhecimento, alinhando os Acordos de Níveis de Serviços, relatórios operacionais e gerenciais, aspectos culturais para elaboração de campanha de divulgação e identificação dos sistemas e aplicativos da Justiça Federal na Paraíba para a capacitação das equipes da CONTRATADA.
- iii. Elaboração de documentação relacionada aos scripts de atendimento exigidos (telefônicos e procedimentos técnicos), para as equipes de suporte. Os scripts de atendimento têm como objetivo padronizar o modelo de atendimento, incluindo o passo a passo de como os usuários da JFPB devem ser atendidos seja via telefone ou presencialmente, além do passo a passo de como deverão ser executados os procedimentos técnicos de atendimento e os requisitos de preenchimento da solução de gerenciamento de chamados. Todos os scripts deverão ser desenvolvidos totalmente orientados ao cenário da JFPB.
- iv. Desenvolvimento dos processos e políticas para o Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Requisição de Serviços, conforme as práticas da ITIL. Os processos e políticas deverão ser apresentados para a JFPB para aprovação ou não dos mesmos, devendo conter no mínimo: o diagrama de processos com atividades relacionadas, escopo, objetivos do processo, matriz de atribuição de responsabilidade - RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed), matriz de status, definições de impacto e urgência, indicadores, premissas, restrições, modelos de relatórios e demais informações pertinentes ao bom funcionamento dos processos. Os processos deverão ser apresentados e entregues através de documentação formal, devendo tais documentos serem desenvolvidos totalmente orientados ao cenário da JFPB.
- v. Desenvolvimento do catálogo de serviços, contendo a descrição de todos os serviços de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação em operação da CONTRATANTE, além das informações

relacionadas à categoria dos serviços, ANS definidos, grupos responsáveis pelo atendimento dos serviços, definição prévia de impacto e urgência por serviços e alinhamento dos chamados elegíveis. O catálogo de serviços deverá ser apresentado e entregue através de documentação formal para aprovação da CONTRATANTE, devendo tal documento ser desenvolvido e totalmente orientado ao cenário da JFPB.

vi. Configuração e gestão do serviço de telefonia para a Central de Atendimento, com todos os fluxos, processos, parâmetros e indicadores de nível de serviço estabelecidos em contrato e homologados pela JFPB.

## **2.0 . DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE SERVICE DESK**

### **2.1. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL**

- i. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI, da Justiça Federal na Paraíba.
- ii. Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviços (ANS's).
- iii. Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º nível, aplicando “scripts” e base de erros conhecidos mais simples.
- iv. Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte de 2º nível, os chamados não solucionados pelo 1º nível.
- v. Resolver um incidente, aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponível na base de dados de erros conhecida.
- vi. Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte da Contratante (3º nível), os chamados que não puderem ser solucionados em 1º e 2º níveis, de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviços estipulados.
- vii. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições.
- viii .Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI.
- ix. Realizar o acompanhamento, na íntegra, dos eventos demandados a ela, mesmo em caso de encaminhamento a outros níveis de suporte ou para Contratos com terceiros, cabendo, à Central de Serviços, o acompanhamento e exigência de cumprimento de prazos, até a finalização do evento, onde será dado o motivo, que demandou a ocorrência, bem como, a forma como ela foi resolvida.
- x. Acompanhar o atendimento de suporte de 2º e 3º níveis e fechar os incidentes, obtendo confirmação com o cliente.

### **2.2. No tocante ao ITIL deverá:**

#### **2.2.1. Implementar e gerir, no mínimo, os seguintes componentes:**

- a. Função Service Desk (Central de Serviços).
- b. Processo de Gerenciamento de Incidentes.
- c. Processo Gerenciamento de Problemas.
- d. Processo Gerenciamento de Mudanças.
- e. Processo Gerenciamento de Liberações.
- f. Processo Gerenciamento de Configuração.
- g. Processo Gerenciamento de Conhecimento.

2.2.2. O Serviço de Atendimento de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores (2º. Nível, especialistas, equipe da Justiça Federal na Paraíba ou

fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.

2.2.3. O Serviço de Atendimento de 1º Nível deverá possuir equipe remota para atender aos usuários da Justiça Federal na Paraíba, de modo a registrar os chamados da área de TI levando em consideração as informações constantes do Termo de Referência para a devida quantificação da equipe de trabalho.

2.2.4. A equipe do Serviço de Atendimento de 1º Nível deverá possuir conhecimentos técnicos de microinformática e de redes de computadores, de modo a resolver os chamados de menor complexidade, inerentes a esses temas – exemplo: esclarecimento de dúvidas sobre microinformática, controles de acesso aos recursos de rede, etc.

2.2.5. Fornecer um número local à sede da Justiça Federal na Paraíba apto a receber as ligações provenientes dos seus usuários. Deverá ser estabelecida VPN, através da Internet, ou linha dedicada de dados, a critério da contratada, para permitir o acesso seguro, da Central de Serviços, ao ambiente da Justiça Federal na Paraíba, para a prestação dos serviços de suporte e acompanhamento dos chamados.

2.2.6. Os chamados elegíveis são chamados que podem ser resolvidos, por telefone, e serão tratados, dentro do ambiente do Serviço de Atendimento de 1º Nível. A lista inicial dos chamados elegíveis, para o atendimento dentro da Central de Serviços, será definida na fase de implantação, podendo ser atualizada quando necessário através de acordo entre as partes envolvidas durante a vigência do mesmo. Abaixo listadas estão algumas atividades que poderão constar no escopo dos chamados elegíveis para este item:

TIPO DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
<b>Rede</b>	Liberação de Acesso à Computador
	Nova Senha
	Orientação aos Usuários
<b>Correio Eletrônico</b>	Criação de Conta de E-mail
	Nova Senha
	Orientação aos Usuários
<b>Sistemas Internos</b>	Nova Senha
	Orientações aos Usuários
<b>PJe</b>	Orientações aos Usuários
	Instalação do PJeOffice

2.2.7. Dimensionamento da capacidade de atendimento, para a Central de Serviços, considerando regime estável de operação pós-implantação, em quantidade de Posições de Atendimento – PA e infraestrutura de troncos de voz, tal que:

- i. O tempo máximo de espera, por um atendente, seja menor ou igual a 30 (trinta) segundos.
- ii. Mínimo de 95% das chamadas atendidas (diretamente por atendente ou encaminhadas para fila de espera), em até 15 (quinze) segundos.
- iii. O tempo médio de cada chamada até ser classificada como elegível será de 08 (oito) minutos.
- iv. O tempo máximo de trabalho pós-chamada, por atendente de primeiro nível, será de no máximo 5 minutos.
- v. O horário de atendimento é das 08:00 h - 18:00 h, em dias úteis, sem interrupção.

2.2.8. A Central de Serviços deverá atender os seguintes usuários:

- i. Servidores, magistrados, estagiários, residentes e colaboradores da Justiça Federal na Paraíba.

2.2.9. Caberá à Central de Serviços o acompanhamento na íntegra dos incidentes demandados a ele, mesmo em caso de escalonamento do incidente.

**2.2.10. Da infraestrutura para o Serviço de Atendimento de 1º Nível não presencial:**

- i. A infraestrutura para realização do suporte de 1º nível deverá ser **obrigatoriamente** instalada em local **externo** à JFPB, em qualquer unidade da federação.



ii. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATANTE uma **solução de acesso remoto** para suporte de estações de trabalho.

2.2.11. Caberá ao Serviço de Atendimento de 1º Nível, realizar uma pesquisa de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pela JFPB.

### 2.3. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

I. Atendimento de chamados dos usuários de TI, da Justiça Federal na Paraíba, escalados pela Central de Serviços (Service Desk), envolvendo todo o parque de ativos da Justiça Federal na Paraíba. O **Atendimento de 2º. Nível**, também chamado de “atendimento de campo”, será realizado presencialmente nas unidades da Contratante.

II. O horário de atendimento da Central de Serviços será de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 08 h (oito horas) às 18 h (dezoito horas), de modo ininterrupto.

III. Assistência técnica a *hardware* (microcomputadores e impressoras de pequeno porte), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e “hard disks”), sem cobertura de peças, suporte à instalação e configuração de videoconferência, suporte de softwares básicos de microinformática, suporte aos sistemas da JFPB, suporte básico de rede e cabeamento estruturado.

IV. Distribuição geográfica da equipe de 2º. Nível:

i. O serviço de suporte de nível 2 será prestado de modo **presencial** nas diversas unidades da CONTRATANTE indicadas no termo de referência (Seção, Anexo e Subseções Judiciárias da JFPB);

V. Prestar serviços de Coordenação do atendimento de 2º. Nível em campo, abrangendo as seguintes atividades:

i. Gestão da equipe de 2º. Nível.

ii. Priorização de atendimento de chamados.

iii. Interface com a gestão da Justiça Federal na Paraíba, quando aplicável.

## 3. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.1 A CONTRATADA deverá elaborar, na fase de implantação, em conjunto com a JFPB o **Catálogo de Serviços de TI**, em conformidade com a biblioteca ITIL, que contemple dentre outras informações relevantes e convenientes:

- a) Atividades relacionadas ao serviço.
- b) Perfil profissional exigido.
- c) Nível de complexidade.
- d) Categoria.
- e) Detalhamento e tipo de atividade.
- f) Previsibilidade de tempo de atendimento.
- g) Indicadores de desempenho.
- h) Níveis mínimos de serviço.

3.2 A CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, a revisão dos serviços e quantitativos previstos para o Catálogo de Serviços pelo menos duas vezes ao ano.

3.3 Nos casos onde houver necessidade de revisão antecipada, devido ao aumento nas demandas de serviços como, por exemplo, por ocasião de Grandes Eventos, a revisão poderá ser antecipada, de comum acordo entre as partes.

Em 15 de setembro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **MILTON PESSOA DE OLIVEIRA FILHO**, **SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 17/09/2021, às 11:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL NUNES LIRA BARBOSA**, **ANALISTA JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA (INFRAESTRUTURA))**, em 17/09/2021, às 11:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS TRAJANO DE OLIVEIRA**, **TÉCNICO JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA)**, em 17/09/2021, às 11:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2321281** e o código CRC **24FE0502**.

---



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

## NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-NTI)

### ANEXO Nº 2321314

#### ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. Níveis de serviços são critérios, objetivos e mensuráveis, estabelecidos e acordados, entre a Justiça Federal na Paraíba 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. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores (expressos em determinada unidade de medida), relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis, a serem cumpridas, pela CONTRATADA.

2. A **frequência** de aferição e avaliação dos níveis de serviço será **mensal**, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

3. Os primeiros **90 (noventa) dias**, contados da data de assinatura do contrato serão consideradas como **período de estabilização**, durante o qual, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes, que se mostrarem necessários, no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como, nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

4. As metas de níveis de serviços serão implementadas, gradualmente, durante o período de estabilização, de modo a permitir, à CONTRATADA, realizar a adequação progressiva de seus serviços, e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno, requerido pela Justiça Federal na Paraíba.

5. A análise dos resultados destas avaliações, pela Justiça Federal na Paraíba, resultará em advertências ou penalizações, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

6. Com o objetivo de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, no primeiro semestre de execução contratual, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

a) **Etapa 1 (E1)** – nos primeiros 90 dias de execução, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices, estabelecidos pela Justiça Federal na Paraíba.

b) **Etapa 2 (E2)** – no quarto e quinto mês de execução, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E2.

c) **Etapa 3 (E3)** - no sexto mês de execução, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E3.

d) **Etapa 4 (E4)** – a partir do sétimo mês de execução, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E4.

7. Os **indicadores de desempenho** abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no “Relatório de Níveis de Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

#### 8. Do Acordo de Nível de Serviço – nível 1

Indicador de desempenho	Descrição	E1	E2	E3	E4
Tempo de solução para o atendimento de nível 1	Tempo de solução para os atendimentos em nível 1, apurado com base no total dos chamados elegíveis resolvidos no nível 1.	N/A	30 min	25 min	<b>20 min</b>

- a) Os prazos, acima relacionados, serão contados do efetivo início da operação.
- b) Os Usuários Especiais deverão ser identificados e cadastrados, na fase de implantação da Central de Serviços, de modo a receberem atendimento preferencial, por parte da mesma.
- c) A meta mensal exigida para o indicador tempo de solução nível 1 será maior ou igual a 90%.

## 9. Do Acordo de Nível de Serviço – nível 2

Usuário	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
Especial (magistrados)	Em até 30min (trinta minutos) corridos, a contar da abertura do chamado. (O atendimento poderá ser iniciado de modo remoto).	Em até 3 (três) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	95%
Normal	Em até 2h (duas horas) corridas, a contar da abertura do chamado. (O atendimento poderá ser iniciado de modo remoto).	Em até 6h (seis) horas úteis, a contar do início do atendimento.	N/A	70%	80%	90%

**Nota:** Usuário Especial: Aquele para quem o atendimento deve ser efetivado, de modo prioritário, com condições diferenciadas de níveis de serviços. No momento, trata-se dos 29 (vinte e nove) Magistrados lotados em todas as Unidades da JFPB. Sendo 17 (dezesete) lotados na Sede e Anexo DCT da Seção Judiciária em João Pessoa/PB e 12 (doze) com lotação nas Subseções Judiciárias do Estado.

- a) Os tempos de atendimento, constantes nas tabelas 8 e 9, são válidos para os atendimentos remotos e presenciais, referentes a todas as unidades da Justiça Federal na Paraíba.
- b) Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno (caso possível), que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes). Caso o atendimento envolva defeito de hardware, em equipamento de microinformática (microcomputador ou notebook ou impressora de pequeno porte) fora de garantia e sem contrato de manutenção, que, para sua solução demande troca de componente(s), a Justiça Federal na Paraíba deverá disponibilizá-lo(s), para que a CONTRATADA possa solucionar o chamado. Caso o componente não seja disponibilizado, pela Justiça Federal na Paraíba, e seja necessário o apoio de fornecedores externos, não será contabilizada como responsabilidade da CONTRATADA a solução do chamado.
- c) No caso de atendimento de hardware, para um equipamento de microinformática (microcomputador, impressora, entre outros), que esteja sob garantia do fornecedor (ou sob contrato de manutenção), a CONTRATADA (através da Central de Serviços) deverá encaminhar o chamado,

para o fornecedor do equipamento defeituoso (ou empresa responsável pelo contrato de manutenção), e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.

d) Sempre que for necessária a substituição do equipamento defeituoso, em qualquer unidade da Justiça Federal na Paraíba, a CONTRATADA deverá providenciar a transferência dos dados, existentes no disco rígido, para o novo equipamento. Essa exigência será dispensada, caso o problema seja no disco rígido, e a Justiça Federal na Paraíba não possua cópia atualizada dos dados.

e) O tempo para solução do problema poderá ser interrompido (pausado) para providências que se mostrem necessárias durante o atendimento a fim de não comprometer o ANS, desde que com a anuência do fiscal do contrato.

f) Chamados iniciados como nível 2, iniciados e resolvidos de modo remoto, serão contabilizados como nível 1.

## 10. DA MEDIÇÃO DOS INDICADORES

10.1. O processo de medição e apuração dos indicadores deverá ser realizado da seguinte forma:

### 10.1.1. INDICADOR I:

INDICADOR: I – Índice de Chamados de 1º Nível resolvidos dentro do Prazo.			
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO	Forma de Avaliação	FORMA DE CÁLCULO DA NOTA	META MENSAL EXIGIDA
MENSAL	O indicador de desempenho será <b>monitorado</b> com base no <b>Relatório Gerencial de Serviços</b> , acompanhado pelo fiscal da Contratante e pelo Preposto da Contratada.	<p><b>Nota Final (NF<sub>1</sub>)=</b></p> <p>TOTAL DE CHAMADOS DO 1º NÍVEL RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO /</p> <p>TOTAL DE CHAMADOS DO 1º NÍVEL RECEBIDOS.</p>	≥ 90%

**Tabela 1**

### 10.1.2. INDICADOR II:

INDICADOR: II – Índice de Chamados de 2º Nível (Especial) resolvidos dentro do Prazo.			
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO	Forma de Avaliação	FORMA DE CÁLCULO DA NOTA	META MENSAL EXIGIDA (E4)

<b>MENSAL</b>	O indicador de desempenho será <b>monitorado</b> com base no <b>Relatório Gerencial de Serviços</b> gerado pelo Sistema de Gerenciamento ofertado pela Contratada, acompanhado pelo fiscal da Contratante e pelo Preposta da Contratada.	<b>Nota Final (NF<sub>1</sub>)=</b>  TOTAL DE CHAMADOS DO 2º NÍVEL (ESPECIAL) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO / TOTAL DE CHAMADOS DO 2º NÍVEL (ESPECIAL) RECEBIDOS.	<b>≥ 95%</b>
---------------	--	--	--------------

**Tabela 2**

**10.1.3. INDICADOR III:**

<b>INDICADOR: III – Índice de Chamados de 2º Nível (Normal) resolvidos dentro do Prazo.</b>			
<b>FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO</b>	<b>Forma de Avaliação</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO DA NOTA</b>	<b>META MENSAL EXIGIDA (E4)</b>
<b>MENSAL</b>	O indicador de desempenho será <b>monitorado</b> com base no <b>Relatório Gerencial de Serviços</b> gerado pelo Sistema de Gerenciamento ofertado pela Contratada, acompanhado pelo fiscal da Contratante e pelo Preposta da Contratada.	<b>Nota Final (NF<sub>1</sub>)=</b>  TOTAL DE CHAMADOS DO 2º NÍVEL (NORMAL) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO / TOTAL DE CHAMADOS DO 2º NÍVEL (NORMAL) RECEBIDOS.	<b>≥ 90%</b>

**Tabela 3**

**11. DA METODOLOGIA DE CÁLCULO DA AVALIAÇÃO DO FATOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

11.1. A avaliação da qualidade dos serviços objeto deste documento será realizada através da metodologia de cálculo abaixo descrita, a qual deverá ser aplicada **mensalmente** ao acompanhamento dos serviços.

11.2. O fator de qualidade dos serviços será calculado com base nas notas obtidas com a avaliação dos indicadores constantes das tabelas respectivas, segundo o método abaixo:

11.2.1. O **fator de qualidade** será a média aritmética da soma de todos os indicadores, da seguinte forma:

$$FQ = [Fq'(\text{Ind. I}) + Fq'(\text{Ind. II}) + Fq'(\text{Ind. III})]/3$$

**Onde:**

- **FQ** = Fator de qualidade geral dos serviços;
- **Fq' (Ind. n°)** = Fator de qualidade por indicador.

## 12. DO ÍNDICE DE AJUSTE DE PAGAMENTO (OU DA GLOSA)

12.1. Após a avaliação da qualidade dos serviços, que deverá ser realizado segundo a metodologia indicada no Item 11 deste ANS, o fiscal da Contratante deverá informar à Contratada o índice de ajuste mensal de pagamento e o **valor a ser abatido (GLOSA) na fatura mensal** da Contratada (quando for o caso), conforme descrito na Cláusula de Aceitação e Pagamento do Termo de Referência.

12.2. A base de cálculo para incidência do **ÍNDICE DE AJUSTE DE PAGAMENTO** será o valor do mês da prestação dos serviços a que se refere a avaliação da qualidade.

12.3. As faixas de ajuste de pagamento serão:

<b>FATOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS</b>	<b>Desconto sobre o valor de faturamento</b>
Igual ou superior a 95%	0%
Igual ou superior a 90% e inferior a 95%	5%
Igual ou superior a 85% e inferior a 90%	10%
Igual ou superior a 80% e inferior a 85%	15%
Inferior a 80%	20%

## 13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Os níveis mínimos de serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um **compromisso** de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.

13.2. A análise dos resultados das avaliações pela CONTRATANTE resultará em advertências, glosas ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

13.3. Os indicadores cujo cálculo envolva a apuração de percentuais, deverão sofrer arredondamento padrão para efeito de determinação de eventuais glosas.

Em 15 de setembro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **MILTON PESSOA DE OLIVEIRA FILHO, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 17/09/2021, às 11:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL NUNES LIRA BARBOSA, ANALISTA JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA (INFRAESTRUTURA))**, em 17/09/2021, às 11:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS TRAJANO DE OLIVEIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA)**, em 17/09/2021, às 11:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
[http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
informando o código verificador **2321314** e o código CRC **AFFBF068**.





JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

**NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-NTI)**

**ANEXO Nº 2231311**

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DAS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES**

**LOGOTIPO DO PARTICULAR**

Contrato n. \_\_\_\_/2021

**DECLARAÇÃO**

Por meio desta, os empregados abaixo-assinados da empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declaram sob as penas da Lei, ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as Normas de Segurança vigentes na Contratante, e se comprometem a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

**Ciência dos Terceirizados da Contratada :**

<b>Nome</b> <b>CPF:</b>	<b>Nome</b> <b>CPF:</b>
<b>Nome</b> <b>CPF:</b>	<b>Nome</b> <b>CPF:</b>
<b>Nome</b> <b>CPF:</b>	<b>Nome</b> <b>CPF:</b>

Em 27 de julho de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **MILTON PESSOA DE OLIVEIRA FILHO, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 13/09/2021, às 09:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL NUNES LIRA BARBOSA, ANALISTA JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA (INFRAESTRUTURA))**, em 13/09/2021, às 09:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS TRAJANO DE OLIVEIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA)**, em 13/09/2021, às 09:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2231311** e o código CRC **4C667E94**.





JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

## NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-NTI)

### ANEXO Nº 2231316

#### MODELO DE DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO

#### LOGOTIPO DO PARTICULAR

Contrato n. \_\_\_\_ /2021

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n. \_\_\_\_\_ estabelecida na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, no endereço \_\_\_\_\_, telefone n. \_\_\_\_\_, fac-símile n. \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_. e inscrito no CPF n. \_\_\_\_\_, conforme o art. 68 da Lei n. 8666/93, indicar o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, telefone de contato (.....)....., como Preposto, para representá-la durante a execução do Contrato nº ...../20XX-JFPB.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal - CPF  
(Nome da Empresa)

Em 27 de julho de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL NUNES LIRA BARBOSA, ANALISTA JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA (INFRAESTRUTURA))**, em 13/09/2021, às 09:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MILTON PESSOA DE OLIVEIRA FILHO, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 13/09/2021, às 09:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS TRAJANO DE OLIVEIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ APOIO ESPECIALIZADO (INFORMÁTICA)**, em 13/09/2021, às 09:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2231316** e o código CRC **AA42FDD2**.

## ANEXO VI – SUGESTÃO DE MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2021 – JFPB

À JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRA INSTÂNCIA - PB –

UASG 90008

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COMPREENDENDO A ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK) PARA ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO, NOS NÍVEIS 1 E 2.

#### I – IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

<b>Razão Social:</b>	
<b>CNPJ:</b>	<b>Telefone:</b>
<b>Endereço:</b>	<b>E-mail:</b>

#### II – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E PREÇO

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT. PARA 36 MESES	P. UNIT. (R\$)	P. TOTAL (R\$)
01	1	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE NÍVEL 1 PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA DAS DIVERSAS UNIDADES DA JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PB.	UN	26.640		
	2	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE NÍVEL 2 (PRESENCIAL) PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA DA SEDE SEÇÃO JUDICIÁRIA DE JOÃO PESSOA/PB prédio Sede e Anexo DCT.	UN	7.200		
		<b>SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO</b>				

3	ESPECIALIZADO DE NÍVEL 2 (PRESENCIAL) PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA DA SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE <b>CAMPINA GRANDE/PB.</b>	U N	1.9 80		
4	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE NÍVEL 2 (PRESENCIAL) PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA DA SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE <b>SOUSA/PB.</b>	U N	1.8 00		
5	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE NÍVEL 2 (PRESENCIAL) PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA DA SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE <b>GUARABIRA/PB.</b>	U N	900		
6	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE NÍVEL 2 (PRESENCIAL) PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA DA SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE <b>MONTEIRO/PB.</b>	UN	900		
7	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE NÍVEL 2 (PRESENCIAL) PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA DA SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE <b>PATOS/PB.</b>	U N	900		
<b>VALOR TOTAL (R\$):</b>					

### III – DA VALIDADE DA PROPOSTA

**Prazo de validade:** 90 (noventa) dias corridos, contados a partir de sua apresentação.

### IV – DA GARANTIA CONTRATUAL

**Garantia contratual:**

### V – DA DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no edital e seus apêndices.

\_ ,\_ de \_ de 2021.

---

Assinatura do Representante Legal

**NOME COMPLETO E CPF DO REPRESENTANTE LEGAL**











JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente
JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente
JFPB	Incidente
JFPB	Incidente e Solicitação
JFPB	Incidente e Solicitação

<b>Categoria</b>
EQUIPAMENTOS
EQUIPAMENTOS.SERVIDORES/REDE
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA/MULTIFUNCIONAL
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA/MULTIFUNCIONAL.COMPARTILHAMENTO
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA/MULTIFUNCIONAL.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA/MULTIFUNCIONAL.FALHA
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA/MULTIFUNCIONAL.INSTALAÇÃO REMOTA
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA/MULTIFUNCIONAL.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
EQUIPAMENTOS.INFORMAÇÕES
EQUIPAMENTOS.SCANNER
EQUIPAMENTOS.SCANNER.COMPARTILHAMENTO
EQUIPAMENTOS.SCANNER.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.SCANNER.FALHA
EQUIPAMENTOS.SCANNER.INSTALAÇÃO REMOTA
EQUIPAMENTOS.SCANNER.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
EQUIPAMENTOS.WEBCAM
EQUIPAMENTOS.WEBCAM.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.WEBCAM.FALHA
EQUIPAMENTOS.WEBCAM.INSTALAÇÃO REMOTA
EQUIPAMENTOS.WEBCAM.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
EQUIPAMENTOS.DESKTOP
EQUIPAMENTOS.DESKTOP.ACESSO REMOTO
EQUIPAMENTOS.DESKTOP.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.DESKTOP.FALHA
EQUIPAMENTOS.DESKTOP.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
EQUIPAMENTOS.NOTEBOOK
EQUIPAMENTOS.NOTEBOOK.ACESSO REMOTO
EQUIPAMENTOS.NOTEBOOK.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.NOTEBOOK.FALHA
EQUIPAMENTOS.NOTEBOOK.INSTALAÇÃO REMOTA
EQUIPAMENTOS.NOTEBOOK.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.VPN
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE.CONFIGURAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE.FALHA
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE.LICENÇAS
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE.INSTALAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.PDF.MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.PDF.MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS.INSTALAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.PDF.MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS.ORIENTAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ZOOM
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ZOOM.CONFIGURAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ZOOM.FALHA
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ZOOM.INSTALAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ZOOM.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.TEAMS
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.TEAMS.CONFIGURAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.TEAMS.FALHA
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.TEAMS.INSTALAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.TEAMS.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

SERVIÇOS DE TI.CERTIFICADO DIGITAL
SERVIÇOS DE TI.CERTIFICADO DIGITAL.EMISSION/VOUCHER
SERVIÇOS DE TI.CERTIFICADO DIGITAL.TOKEN
SERVIÇOS DE TI.CERTIFICADO DIGITAL.TOKEN.FALHA
SERVIÇOS DE TI.CERTIFICADO DIGITAL.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO.FALHA
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO.CRIAÇÃO DE CONTA
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO.CRIAÇÃO DE GRUPO
SERVIÇOS DE TI.INTERNET
SERVIÇOS DE TI.INTERNET.NAVEGADOR
SERVIÇOS DE TI.INTERNET.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI.PORTAL WEB
SERVIÇOS DE TI.PORTAL WEB.PUBLICAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.PORTAL WEB.FALHA
SERVIÇOS DE TI.PORTAL WEB.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI.SOFTWARES E PLUGINS
SERVIÇOS DE TI.SOFTWARES E PLUGINS.ADOBE
SERVIÇOS DE TI.SOFTWARES E PLUGINS.FLASH PLAYER
SERVIÇOS DE TI.SOFTWARES E PLUGINS.JAVA
SERVIÇOS DE TI.SOFTWARES E PLUGINS.MÓDULO DE SEGURANÇA
SERVIÇOS DE TI.SOFTWARES E PLUGINS.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH.INSTALAÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH.ACESSO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.PONTO ELETRÔNICO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.PONTO ELETRÔNICO.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.PONTO ELETRÔNICO.INSTALAÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.PONTO ELETRÔNICO.ACESSO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.PONTO ELETRÔNICO.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.CCHEQUE
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.CCHEQUE.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.CCHEQUE.ACESSO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.CCHEQUE.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SIGEP
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SIGEP.INSTALAÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SIGEP.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SIGEP.ACESSO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SIGEP.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SEI
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SEI.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SEI.ACESSO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SEI.ASSINADOR SEI
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SEI ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.MALOTE DIGITAL
SISTEMAS.PROCESSUAIS
SISTEMAS.PROCESSUAIS.CRETA
SISTEMAS.PROCESSUAIS.CRETA.FALHA
SISTEMAS.PROCESSUAIS.CRETA.ACESSO
SISTEMAS.PROCESSUAIS.CRETA.ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO
SISTEMAS.PROCESSUAIS.PJE

SISTEMAS.PROCESSUAIS.PJE.FALHA
SISTEMAS.PROCESSUAIS.PJE.ACESSO
SISTEMAS.PROCESSUAIS.PJE.ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO
SISTEMAS.PROCESSUAIS.PJE.ARQUIVO EM PDF
SISTEMAS.PROCESSUAIS.PJE.INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO NAVEGADOR CNJ
SISTEMAS.PROCESSUAIS.PJE.INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO PLUGIN
SISTEMAS.PROCESSUAIS.SEEU
SISTEMAS.PROCESSUAIS.SEEU.FALHA
SISTEMAS.PROCESSUAIS.SEEU.ACESSO
SISTEMAS.PROCESSUAIS.SEEU.ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO
EQUIPAMENTOS.HARDWARE
EQUIPAMENTOS.HARDWARE.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.HARDWARE.FALHA
EQUIPAMENTOS.HARDWARE.MOVIMENTAÇÃO DE BENS DE TI
EQUIPAMENTOS.MONITOR
EQUIPAMENTOS.MONITOR.INSTALAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO
EQUIPAMENTOS.MONITOR.FALHA
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA.ATOLAMENTO
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA.FALHA
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA.INSTALAÇÃO
EQUIPAMENTOS.IMPRESSORA.TROCA DE TONNER OU CARTUCHO
EQUIPAMENTOS.MICROCOMPUTADOR OU NOTEBOOK
EQUIPAMENTOS.MICROCOMPUTADOR OU NOTEBOOK.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.MICROCOMPUTADOR OU NOTEBOOK.FALHA
EQUIPAMENTOS.MICROCOMPUTADOR OU NOTEBOOK.INSTALAÇÃO OU DESINSTALAÇÃO
EQUIPAMENTOS.PROJETOR MULTIMÍDIA.INSTALAÇÃO E DESINSTALAÇÃO
EQUIPAMENTOS.COMPUTADOR.PONTO ELETRONICO
EQUIPAMENTOS.SCANNER.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.SCANNER.FALHA
EQUIPAMENTOS.SCANNER.INSTALAÇÃO OU DESINSTALAÇÃO
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO.EQUIPAMENTO DE CONECTIVIDADE
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO.ESTABILIZADOR OU NOBREAK
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO.IMPRESSORA OU SCANNER OU MULTIFUNCIONAL
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO.LEITOR ÓPTICO
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO.MATERIAL DE INFORMÁTICA
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO.MICROCOMPUTADOR OU NOTEBOOK
EQUIPAMENTOS.SOLICITAÇÃO.MONITOR
EQUIPAMENTOS.TELEFONE VOIP.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.TELEFONE VOIP.INSTALAÇÃO OU DESINSTALAÇÃO
EQUIPAMENTOS.VIDEOWALL.CONFIGURAÇÃO
EQUIPAMENTOS.WEBCAM.INSTALAR
SERVIÇOS DE TI.ARMAZENAMENTO DE DADOS.TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS OU PASTAS
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ANTIVIRUS
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ANTIVIRUS.VARREDURA
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ANTIVIRUS.INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ANTIVIRUS.DESINSTALAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.ANTIVIRUS.MAQUINA INFECTADA
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO.IMPORTAR OU EXPORTAR CONTATOS
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO.IMPORTAR OU EXPORTAR MENSAGENS
SERVIÇOS DE TI.SOFTWARES E PLUGINS.NÃO HOMOLOGADO
SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA.AGENDAMENTO

SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA.INSTALAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA.CONFIGURAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA.DISPONIBILIZAÇÃO DE GRAVAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA
SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA.FALHA
SERVIÇOS DE TI.ACOMPANHAR EVENTO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE.CONFIGURAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.APLICATIVOS.MICROSOFT OFFICE.INSTALAÇÃO OU DESINSTALAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.ARMazenamento de dados.BACKUP OU RESTORE
SERVIÇOS DE TI.ARMazenamento de dados.FALHA DE ACESSO
SERVIÇOS DE TI.ARMazenamento de dados.AJUSTAR COTA
SERVIÇOS DE TI.ARMazenamento de dados.PERMISÃO DE ACESSO
SERVIÇOS DE TI.CERTIFICADO DIGITAL.FALHA
SERVIÇOS DE TI.CONECTIVIDADE
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO.CONFIGURAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.INTERNET.CONFIGURAÇÃO PERFIL DE ACESSO
SERVIÇOS DE TI.INTERNET.FALHA
SERVIÇOS DE TI.OUTROS
SERVIÇOS DE TI.REDE
SERVIÇOS DE TI.APOIO TÉCNICO
SERVIÇOS DE TI.REDE.ALTERAÇÃO DE LOTAÇÃO
SERVIÇOS DE TI.REDE.ATIVAÇÃO DE PONTO
SERVIÇOS DE TI.REDE.CABEAMENTO
SERVIÇOS DE TI.REDE.CONFIGURAR REDE SEM FIO
SERVIÇOS DE TI.REDE.CRIAÇÃO OU DESATIVAÇÃO DE USUÁRIO
SERVIÇOS DE TI.REDE.FALHA
SERVIÇOS DE TI.REDE.INCLUSÃO OU EXCLUSÃO USUÁRIO REDE
SERVIÇOS DE TI.REDE.LIBERAÇÃO OU BLOQUEIO DE ACESSO USUÁRIO REDE
SERVIÇOS DE TI.REDE.MUDANÇA DE LOGIN REDE
SERVIÇOS DE TI.REDE.RESET SENHA USUÁRIO REDE
SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA
SERVIÇOS DE TI.VIDEOCONFERÊNCIA.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.EDUCARE- SISTEMA DE AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA E VIDEOCONFERÊNCIA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.EDUCARE - SISTEMA DE AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA E VIDEOCONFERÊNCIA.ALTERAÇÃO DE AGENDAMENTO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.EDUCARE - SISTEMA DE AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA E VIDEOCONFERÊNCIA.BLOQUEIO DE SALAS
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.EDUCARE - SISTEMA DE AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA E VIDEOCONFERÊNCIA.CADASTRO DE SALAS
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.EDUCARE - SISTEMA DE AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA E VIDEOCONFERÊNCIA.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.MURAL ELETRÔNICO
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.ADMINISTRATIVOS.SARH.INSTALAÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.AUDIÊNCIA.DRS
SISTEMAS INTERNOS.AUDIÊNCIA.DRS.CADASTRO DE USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.AUDIÊNCIA.DRS.FALHA

SISTEMAS INTERNOS.AUDIÊNCIA.DRS.INSTALAÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.AUDIÊNCIA.DRS.ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.OUTROS
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.RENAJUD
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.RENAJUD.CONFIGURAÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.RENAJUD.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.TEBAS
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.TEBAS.CADASTRO DE USUÁRIO
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.TEBAS.FALHA
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.TEBAS.FALHA NA DISTRIBUIÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.TEBAS.INSTALAÇÃO
SISTEMAS INTERNOS.PROCESSUAIS.TEBAS.ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO











2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial
2º Nível – Presencial

<b>Detalhe</b>
Categoria genérica
Assuntos relacionados aos servidores de rede
Assuntos relacionados a impressoras ou multifuncionais não listados em outras categorias
Compartilhamento na rede de impressora ou multifuncional
Configuração de tamanho de papel, bandeja, qualidade de impressão...
Usuário não consegue utilizar a impressora ou multifuncional
Instalação remota da impressora ou multifuncional na estação do usuário
Orientação relacionadas a impressoras ou multifuncionais
Categoria genérica
Assuntos relacionados a scanner não listados em outras categorias
Compartilhamento na rede de scanner
Configuração de resolução, formato de gravação, ocr, ...
Usuário não consegue utilizar o scanner
Instalação remota de scanner na estação do usuário
Orientação relacionadas a scanner
Assuntos relacionados a webcam não listados em outras categorias
Configuração de resolução, permissões, ...
Usuário não consegue utilizar a webcam
Instalação remota de webcam na estação do usuário
Orientação relacionadas a webcam
Assuntos relacionados a desktops não listados em outras categorias
Configuração para acesso remoto à estação de trabalho do usuário
Configuração remota de itens do sistema operacional (rede, idioma, teclado, ...)
Usuário não consegue utilizar o desktop
Orientação relacionadas a desktops
Assuntos relacionados a notebooks não listados em outras categorias
Configuração para acesso remoto ao notebook do usuário
Configuração remota de itens do sistema operacional (rede, idioma, teclado, ...)
Notebook com algum incidente/falha
Instalação e configuração de notebook
Orientação relacionadas a impressoras ou multifuncionais
Categoria genérica
Assuntos relacionados a aplicativos não listados em outras categorias
Assuntos relacionados a instalação e configuração da VPN
Assuntos relacionados ao Microsoft Office não listados em outras categorias
Configuração de opções do Microsoft Office
Usuário não consegue utilizar o Microsoft Office
Orientação relacionada ao Microsoft Office
Conceder licenças de uso
Instalação remota do Microsoft Office
Orientação relacionada a Manipulação de Arquivos PDF
Instalar aplicativo de Manipulação de Arquivos PDF
Orientar uso de aplicativo de Manipulação de Arquivos PDF
Assuntos relacionados ao Zoom não listados em outras categorias
Configuração de opções do Zoom
Usuário não consegue utilizar o Zoom
Instalação remota do Zoom
Orientação relacionada ao Zoom
Assuntos relacionados ao Teams não listados em outras categorias
Configuração de opções do Microsoft Teams
Usuário não consegue utilizar o Microsoft Teams
Orientação relacionada ao Microsoft Teams
Instalação remota do Microsoft Teams

Assuntos relacionados a Certificado Digital não listados em outras categorias
Emissão ou renovação de certificado digital
Solicitação de token ou formatação
Usuário não consegue utilizar token
Orientação relacionada a certificado digital
Assuntos relacionados ao correio eletrônico não listados em outras categorias
Usuário não consegue utilizar o correio eletrônico
Orientação relacionada ao correio eletrônico
Criação de conta de correio eletrônico
Criação de conta de correio eletrônico
Assuntos relacionados a Internet não listados em outras categorias
Instalação, atualização ou configuração de navegador
Orientação relacionada ao uso da Internet
Assuntos relacionados ao Portal Web não listados em outras categorias
Publicação de conteúdo no Portal Web
Portal Web inacessível ou com mau funcionamento
Orientação relacionada ao Portal Web
Assuntos relacionados a Software e Plugins não listados em outras categorias
Incidente ou requisição relacionada ao Adobe
Incidente ou requisição relacionada ao Flash Player
Incidente ou requisição relacionada ao Java
Incidente ou requisição relacionada a Módulo de Segurança
Orientação relacionada a Softwares e Plugins
Assuntos relacionados ao SARH não listados em outras categorias
Sistema SARH inacessível ou com mau funcionamento
Instalação do sistema SARH
Assuntos relacionados a concessão de acesso, mudança de senha, ....
Orientação relacionada ao sistema SARH
Assuntos relacionados ao Ponto Eletrônico não listados em outras categorias
Sistema de Ponto Eletrônico inacessível ou com mau funcionamento
Instalação do sistema de Ponto Eletrônico
Assuntos relacionados a concessão de acesso, mudança de senha, ....
Orientação relacionada ao sistema de Ponto Eletrônico
Assuntos relacionados ao Sistema de Contra Cheque não listados em outras categorias
Sistema de Contra Cheque inacessível ou com mau funcionamento
Assuntos relacionados a concessão de acesso, mudança de senha, ....
Orientação relacionada ao sistema de Contra Cheque
Assuntos relacionados ao Sistema SIGEP não listados em outras categorias
Instalação do sistema SIGEP
SIGEP inacessível ou com mau funcionamento
Assuntos relacionados a concessão de acesso, mudança de senha, ....
Orientação relacionada ao sistema SIGEP
Assuntos relacionados ao Sistema SEI não listados em outras categorias
Assuntos relacionados a falha no sistema
Assuntos relacionados a habilitação de usuário no sistema SEI
Assuntos relacionados a habilitação de usuário no sistema SEI
Assuntos relacionados a funcionalidades no sistema SEI
Assuntos relacionados ao Sistema de Malote Digital não listados em outras categorias
Assuntos relacionados a Sistemas Processuais não listados em outras categorias
Assuntos relacionados ao Sistemas CRETA não listados em outras categorias
Sistema Creta inacessível ou com mau funcionamento
Assuntos relacionados a concessão de acesso, mudança de senha, ....
Orientação relacionada ao sistema Creta
Assuntos relacionados ao Sistemas PJE não listados em outras categorias

Sistema PJE inacessível ou com mau funcionamento
Assuntos relacionados a concessão de acesso, mudança de senha, ....
Orientação relacionada ao sistema PJE
Assuntos relativos a arquivos PDF no PJE
Instalação ou atualização do navegador CNJ para utilização do PJE
Instalação ou atualização de plugin para utilização do PJE
Assuntos relacionados ao Sistemas SEEU não listados em outras categorias
Sistema SEEU inacessível ou com mau funcionamento
Assuntos relacionados a concessão de acesso, mudança de senha, ....
Orientação relacionada ao sistema SEEU
Assuntos relacionados a hardwares não listados em outras categorias
Configuração de hardware
Falha de hardware
Transferência de equipamentos
Assuntos relacionados a monitores não listados em outras categorias
Instalação ou substituição de monitor
Falha em monitor
Atolamento em impressora
Falha na impressora
Instalação de impressora
Troca de tonner ou cartucho de impressora
Assuntos relacionados a microcomputador ou notebook não listados em outras categorias
Configuração de microcomputador ou notebook
Falha em microcomputador ou impressora
Instalação de microcomputador ou impressora
Instalação ou desinstalação de projetor multimídia
Problemas no equipamento de ponto eletrônico
Configuração de scanner
Falha em scanner
Instalação ou desinstalação de scanner
Assuntos relacionados a solicitação de equipamentos não listados em outras categorias
Solicitação de equipamentos de conectividade de rede
Solicitação de estabilizador ou nobreak
Solicitação de impressora, scanner ou multifuncional
Solicitação de leitor óptico
Solicitação de material de informática
Solicitação de microcomputador ou notebook
Solicitação de monitor
Configuração de VoIP
Instalação ou desinstalação de VoIP
Configuração de VideoWall
Instalação de webcam
Transferência de arquivos ou pastas
Assuntos relacionados a antivírus não listados em outras categorias
Execução de varredura antivírus
Instalação ou atualização de antivírus
Desinstalação de antivírus
Remoção de vírus
Importar ou exportar contatos do correio eletrônico
Importar ou exportar mensagens do correio eletrônico
Solicitação de softwares ou plugins não homologados
Agendamento de videoconferência



Instalação de videoconferência
Configuração de videoconferência
Disponibilização de gravação de videoconferência
Assuntos relacionados a videoconferência não listados em outras categorias
Falha relacionada a videoconferência
Acompanhamento de evento
Assuntos relacionados a Microsoft Office não listados em outras categorias
Configuração de aplicativos Microsoft Office
Instalação ou desinstalação de aplicativos Microsoft Office
Execução de backup ou restore de dados
Falha de acesso a dados
Ajuste de cota de armazenamento
Concessão ou revogação de permissões de acesso a dados
Falha relacionada a certificado digital
Serviços de conectividade de rede
Configuração de correio eletrônico
Configuração de perfil de acesso internet
Falha no acesso a internet
Assuntos relacionados a TI não listados em outras categorias
Assuntos relacionados a redes não listados em outras categorias
Apoio Técnico para demanda específica (eventos, reunião, videoconferência).
Assunto relacionado a alteração de lotação de login de rede
Assuntos relacionados a ativação de ponto de rede
Assuntos relacionados a cabeamento não listados em outras categorias
Configuração de rede sem fio
Assuntos relacionados criação e desativação de usuário de rede
Assuntos relacionados a redes não listados em outras categorias
Exclusão de usuário de rede
Desbloqueio de usuário de rede
Ajuste/Mudança de Login de rede
Reiniciar senha de usuário da rede
Assuntos relacionados a videoconferência não listados em outras categorias
Falha relacionada a videoconferência
Assuntos relacionados ao sistemas administrativos não listados em outras categorias
Assuntos relacionados ao sistema do EDUCARE não listados em outras categorias
Alteração agendamento no sistema EDUCARE
Bloqueio de sala no sistema EDUCARE
Cadastrar salas no sistema EDUCARE
Orientações ao usuário do sistema EDUCARE
Assuntos relacionados ao sistema do MURAL ELETRÔNICO não listados em outras categorias
Assuntos relacionados ao sistema SARH não listados em outras categorias
Falha relacionada ao sistema SARH
Instalação ou atualização do Sistema SARH
Assuntos relacionados ao sistemas KENTA DRS não listados em outras categorias
Criar usuário para o sistema KENTA DRS
Falha relacionada ao sistema KENTA DRS

Instalação ou atualização do sistema KENTA DRS
Orientações do sistema KENTA DRS
Assuntos relacionados a outros sistemas judiciais internos
Assuntos relacionados ao sistema RENAJUD não listados em outras categorias
Assuntos relacionados a configuração do sistema RENAJUD
Falha relacionadas ao Sistema RENAJUD
Assuntos relacionados ao sistemas TEBAS não listados em outras categorias
Criar usuário para o sistema TEBAS
Falha relacionadas ao Sistema TEBAS
Assuntos relacionados ao Sistema TEBAS
Instalação ou atualização do Sistema TEBAS
Assuntos relacionados ao Sistema TEBAS orientações gerais

1° Nível	0
2° Nível - JFPB	0
<b>Total</b>	<b>0</b>



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

## MINUTA

**CONTRATO Nº ...../2021, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI FAZEM A JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU – SEÇÃO JUDICIÁRIA DA PARAÍBA E A EMPRESA ....., NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO**, por intermédio da **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU – SEÇÃO JUDICIÁRIA DA PARAÍBA**, com sede na Rua João Teixeira de Carvalho, 480 – Brisamar – João Pessoa (PB), inscrita no CNPJ/MF sob nº 05.433.643/0001-42, a seguir denominada simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo MM Juiz Federal Diretor do Foro, Dr. Manuel Maia de Vasconcelos Neto, CPF nº 450.888.294-34, no uso das atribuições que lhe são conferidas, e a empresa ....., CNPJ nº ....., sediada na Rua ....., telefone (....)....., e-mail: ....., neste ato representada por seu ....., Sr. ...., CPF/MF nº ....., doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, firmam o presente contrato de prestação de serviços, tendo em vista o constante e decidido no Processo Administrativo SEI nº 0001169-24.2021.4.05.7400, doravante referido por Processo, em consequência da licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº ...../2021, homologada em ..../...../2021, por decisão exarada no documento nº ..... do Processo, nos termos da Lei 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto 10.024/2019 e da Lei nº 8.666, de 21/junho/1993, aplicada subsidiariamente, às quais as partes se sujeitam, inclusive para os casos omissos e, ainda, mediante as cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a execução de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, compreendendo a organização, desenvolvimento, implantação e operação de Central de Serviços (*Service Desk*) para atendimento e suporte técnico, nos níveis 1 e 2, aos usuários internos das diversas soluções de TIC da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB, conforme condições e exigências estabelecidas no Projeto Básico/Termo de Referência, Anexo I do respectivo Edital de Licitação, Pregão Eletrônico nº ...../2021.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

Execução indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE

A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores abaixo, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, já acrescido de todas as despesas (impostos, tarifas, taxas, salários, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, mão-de-obra, etc...):

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT (36 MESES)	Preço UNIT. (R\$)	Preço TOTAL (R\$)
1	1	Serviço de suporte técnico especializado de nível 1 para atendimento da demanda da Justiça Federal de Primeiro Grau na PB, conforme especificações constantes do Termo de Referência.	UN	26.640		
	2	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Seção Judiciária de João Pessoa/PB prédio Sede e Anexo DCT.	UN	7.200		
	3	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Campina Grande/PB.	UN	1.980		
	4	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Sousa/PB.	UN	1.800		
	5	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Patos/PB.	UN	900		

6	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 (presencial) para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Guarabira/PB.	UN	900		
7	Serviço de suporte técnico especializado de nível 2 para atendimento da demanda da Subseção Judiciária de Monteiro/PB.	UN	900		
<b>VALOR TOTAL CONTRATADO</b>				<b>R\$</b>	

**Parágrafo único** – As condições de liquidação da despesa, de pagamento, de atualização financeira e de reajuste estão estabelecidas nos itens 28.2, 28.3, 28.4, 28.5 e 29 do Projeto Básico/Termo de Referência (Anexo I do Pregão Eletrônico nº ...../2021).

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do presente contrato será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da Lei 8.666/93, condicionada sua eficácia à publicação no Diário Oficial da União.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes do presente contrato, classificadas no Programa de Trabalho "Ações de Informática" e Natureza de Despesa "3.3.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ", correrão por conta de recursos específicos consignados no Orçamento da União.

**Parágrafo único:** **a)** para atender à despesa foi emitida a Nota de Empenho nº ....., de ...../...../2021, na modalidade ....., no valor de R\$ .....; **b)** para atender à despesa de exercícios futuros, serão emitidas oportunamente Notas de Empenho, que ficarão registradas por simples apostilas, conforme disposto no § 8º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

a) A CONTRATANTE obriga-se a:

- a.1) Observar para que, durante a vigência contratual, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação, bem como sua compatibilidade com as obrigações assumidas;
- a.2) Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados;
- a.3) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, através de servidor designado para este fim;
- a.4) Dar providências às recomendações da CONTRATADA, concernentes ao objeto do contrato;
- a.5) Dar cumprimento às demais obrigações relacionadas no subitem 23.1 do Projeto Básico/Termo de Referência, Anexo I do Pregão Eletrônico nº ...../2021.

b) A CONTRATADA obriga-se a:

- b.1) Indicar preposto para representar a CONTRATADA, durante o período de vigência do contrato;
- b.2) Em havendo necessidade, aceitar os acréscimos ou supressões nos quantitativos que se fizerem indispensáveis, sempre nas mesmas condições da proposta, na forma do preceituado no art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93.
- b.3) Manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- b.4) Fornecer, sempre que solicitados, documentos que comprovem a manutenção das condições de habilitação exigidas para a contratação;
- b.5) Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto do contrato, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
- b.6) Dar cumprimento às demais obrigações relacionadas no subitem 23.2 do Projeto Básico/Termo de Referência, Anexo I do Pregão Eletrônico nº ...../2021.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO**

Constituem motivo para rescisão do presente contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93, no que couber, observando-se as disposições contidas no Projeto Básico/Termo de Referência, Anexo I do Pregão Eletrônico nº ...../2021.

Parágrafo único - aplica-se também ao presente Contrato, no que couber, as regras dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO**

Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusivamente responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente, pela Direção do Núcleo de Tecnologia da Informação, ou por outros servidores especialmente designados pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA NONA – DA DOCUMENTAÇÃO**

Integram este instrumento, como se nele estivessem transcritos, obedecidos os termos da legislação sobre contratos públicos, os seguintes documentos:

- a) O Edital pertinente ao Pregão Eletrônico nº ...../2021 e seu Anexo I (Projeto Básico/Termo de Referência);
- b) Processo administrativo SEI nº 0001169-24.2021.4.05.7400;
- c) Proposta da CONTRATADA;
- d) Ata da Sessão da Licitação;
- e) Código de Conduta da Justiça Federal, instituído pela Resolução nº 147, de 15 de abril de 2011, do Conselho da Justiça Federal;
- f) Resolução nº 7/2005 do Conselho Nacional de Justiça (alterada pelas Resoluções 09/2005 e 299/2016), que disciplina o exercício de cargos, empregos e funções por parentes, cônjuges e companheiros de magistrados e de servidores investidos em cargos de direção e assessoramento, no âmbito dos órgãos do Poder Judiciário e dá outras providências.

Parágrafo único – os casos omissos deste ajuste serão resolvidos de acordo com os termos da legislação pertinente a contratações firmadas pela Administração Pública, vigente à época.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

Poderão ser aplicadas à CONTRATADA as sanções previstas no item 31 do Projeto Básico/Termo de Referência, Anexo I do Pregão Eletrônico nº ...../2021, em virtude da inexecução parcial ou total das condições pactuadas, erro ou mora na execução, na proporção da gravidade da infração, sem prejuízo de outras sanções previstas na legislação vigente, garantida a prévia defesa.

#### CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

Em conformidade com o disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666/1993, o presente instrumento será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3, na forma de extrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO

Para dirimir as questões decorrentes do presente contrato, fica eleito o foro da Justiça Federal em João Pessoa (PB), com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justas e acordes, assinam o presente Contrato, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que se produzam os necessários efeitos legais.

João Pessoa (PB), ...../...../2021.

Manuel Maia de Vasconcelos Neto  
**Juiz Federal Diretor do Foro**  
**Pela CONTRATANTE**

.....  
.....

**Pela CONTRATADA**



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ANTONIO BRAGA GUIMARAES, SUPERVISOR(A)**, em 23/09/2021, às 16:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2335956** e o código CRC **D656B401**.