**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação - TI, compreendendo a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação de Central de Serviços (*Service* *Desk*) de atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) e 2º nível (presencial e remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Federal da 5ª Região - TRF5, com o fornecimento de *software* de Gestão da Central de Serviços, aderente à biblioteca ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*, e em conformidade com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência e demais Anexos do Edital, compreendendo os itens listados a seguir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOTE ÚNICO** | | |
| **Item** | **Descrição** | **Código Catmat/Catser** |
| 01 | Solução de Gestão da Central de Serviços  1.1 - software de gestão, conforme especificações constantes do Anexo III - Requisitos do Sistema de Gestão da Central de Serviços.  1.2 - suporte técnico do software durante todo o decorrer do contrato.  1.3 - 12 (doze) licenças de acesso concorrentes para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI. | |  |  | | --- | --- | | 53996 | Programa (Software) Utilitário | |
| 02 | Implantação e configuração do software de Gestão da Central de Serviços (módulo de gerenciamento de chamados, de inventário de ativos e de relatórios, em conformidade com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência e demais Anexos do Edital), e importação dos dados legados de chamados. | |  |  | | --- | --- | | 22993 | Informática - Suporte Técnico (Software/Equipamentos) | |
| 03 | Operação dos serviços de atendimento (remoto) e suporte técnico (presencial e remoto) de 1º e 2º níveis da Central de Serviços. | |  |  | | --- | --- | | 22993 | Informática - Suporte Técnico (Software/ Equipamentos) | |
| 04 | Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 2º Nível, sob demanda, até o limite máximo de 400 horas anuais. | |  |  | | --- | --- | | 22993 | Informática - Suporte Técnico (Software/ Equipamentos) | |

1. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

## JUSTIFICATIVA

## Os usuários do TRF5 utilizam os recursos de TI tanto para a execução das atividades meio (administrativas) como para as atividades fim do Órgão (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

## O TRF5 possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com cerca de 1.600 (um mil e seiscentos) usuários que utilizam os recursos de TI para o desenvolvimento de suas atividades. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

## No entanto, a Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI do TRF5 não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TI.

## Atualmente, esses serviços são executados por meio de empresa contratada em outubro de 2013, por meio do Contrato nº 31/2013. O objeto desse instrumento refere-se à contratação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividade de suporte técnico remoto e presencial.

## Diante da iminência de expiração do prazo contratual vigente e da necessidade de se evitar a descontinuidade dos serviços prestados, é imprescindível a contratação dos serviços objeto deste documento. Caso contrário, os serviços de atendimento a usuários de TI do Tribunal teriam que ser assumidos pelos servidores efetivos do quadro, que, atualmente, apresenta-se totalmente insuficiente e inadequado para atender demanda desse porte.

## Dessa forma, pretende-se, em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto terceirizam-se as atividades operacionais e executivas correlatas.

## MOTIVAÇÃO

## Os seguintes fatores motivaram essa contratação:

1. O cumprimento às determinações do Decreto-Lei nº 200/67, mantendo os funcionários no quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se terceirizam as atividades operacionais e executivas correlatas.
2. O TRF5 não possuir em seu quadro, pessoal qualificado em quantitativo suficiente para garantir o adequado funcionamento dos serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TI.
3. A terceirização de serviços de TI tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda, originadas pelas áreas meio e fim, por soluções de TI.
4. As atividades de todas as áreas do TRF5 dependerem diretamente do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.
5. A iminência da descontinuidade dos serviços de atendimento e suporte técnico da STI, pelo encerramento do atual contrato de prestação desses serviços.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

## Esta contratação encontra-se alinhada ao Plano Diretor de TI do TRF5 - PDTI/TRF5 2015-2017 e ao Plano Estratégico da Justiça Federal – PEJF 2015/2020. Visa atender ao macrodesafio “Melhoria da infraestrutura e governança de TI” e ao objetivo estratégico da Justiça Federal “Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal”.

## FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

## Esta contratação encontra-se amparada no Art. 10, parágrafo 7º, do Decreto-Lei 200/67, pois as atividades que se pretende contratar, ainda que essenciais, são rotineiras, podendo ser realizadas mediante prestação de serviços terceirizados, em conformidade com a legislação pátria.

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

[...] § 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (Decreto-lei 200/1967).

## Seguindo a mesma linha, o Decreto 2.271/97 (Art. 1º, § 1 º) estabelece que as atividades materiais acessórias da Administração Pública Federal, inclusive as de informática, poderão ser, de preferência, objeto de execução indireta.

## Constituíram ainda o referencial normativo da presente contratação os seguintes dispositivos legais:

1. Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
2. 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.
3. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
4. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.
5. Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.
6. Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.
7. Instrução Normativa SLTI 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.
8. Instrução Normativa SLTI nº 04/2010: Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
9. Resolução nº CF-RES-2013/00187: 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.
10. Instrução Normativa SLTI nº 4/2014: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
11. Instrução Normativa SLTI Nº 2/2015: Altera a Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014.

## RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

1. Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI.
2. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Indicadores de Serviços especificados pelo TRF5.
3. Disponibilização de um ponto único de contato com os usuários de recursos e soluções de TI.
4. Atendimento de qualidade aos usuários de TI do TRF5, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços.
5. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TRF5.
6. Priorização das atribuições dos servidores efetivos de TI do TRF5 ao negócio do Tribunal e às atividades de planejamento e gestão de TI.
7. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e problemas de TI do TRF5.
8. Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes e problemas a médio e longo prazo.
9. Alinhamento dos serviços de atendimento e suporte de TI do TRF5 às metas e objetivos estratégicos do PDTI-TRF5 e ao Plano Estratégico da Justiça Federal.
10. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

## O detalhamento técnico do objeto encontra-se descrito no Anexo II - Especificações Técnicas.

1. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

## CONSIDERAÇÕES GERAIS

## Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TRF5 como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRF5 estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviços exigidos.

## A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual os valores efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

## 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, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

## Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

## O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.

## Os LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários à completa instalação e operação da Central de Serviços, tais como: despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), assim como a solução de gerenciamento da Central de Serviços (softwares, instalação, configuração, suporte técnico e treinamentos).

## A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Central de Serviços, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual poderá arcar com as penalidades relacionadas neste Termo de Referência e demais documentos constantes do Edital.

## FASES DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

## Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais

## A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas do TRF5 e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, com o objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

## A Reunião realizar-se-á presencialmente, na sede do TRF5 e contará com a participação de um representante da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato, a ser designado pela Administração do TRF5.

## Um participante da reunião, servidor da STI, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião e colherá as assinaturas dos participantes.

## A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados a partir da data da reunião, para aprovação do TRF5, o seu Plano de Implantação da Central de Serviços, contemplando:

1. Escopo.
2. Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI).
3. Análise de Riscos.
4. Plano de Contingência.
5. Plano de Comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
6. 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.

## A CONTRATANTE terá até 05 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação.

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

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

## Fase de Planejamento e Configuração (em até 30 dias consecutivos após a assinatura do contrato)

## Durante o período da Fase de Planejamento e Configuração, a CONTRATADA deverá providenciar a implantação do software de Gestão da Central de Serviços, a alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação dos serviços contratados.

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

1. 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.
2. 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.
3. Contratação e apresentação das equipes da Central de Serviços (1º e 2º nível).
4. Treinamento da equipe da CONTRATADA, em parceria com a CONTRATANTE, sobre o cenário e ambiente de TI do TRF5 e na utilização dos sistemas disponibilizados pelo TRF5.
5. Implantação e realização de todas as configurações e customizações necessárias no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, para que atenda às necessidades do TRF5, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® *Foundation* e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.
6. A implantação e configuração do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços deverão ser realizadas de forma presencial, na hipótese de ser implantada no ambiente tecnológico da CONTRATANTE em servidor a ser disponibilizado pelo TRF5.
7. Migração dos dados referentes aos atendimentos, catálogo de ativos, catálogo de serviços e base de conhecimentos legados do contrato anterior para o Sistema de Gerenciamento de Central de Serviços a ser implantado pela CONTRATADA.
8. Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela Central de Serviços.

## Durante a Fase de Planejamento e Configuração a CONTRATADA deverá manter entendimento junto a CONTRATANTE para que esta lhe disponibilize o ambiente físico para a instalação da Central de Serviços, a infraestrutura elétrica e lógica (cabeamento de rede e telefonia), bem como a base de dados de equipamentos (inventário) e demais informações necessárias para o início dos serviços. Tais atividades devem estar em conformidade com o Plano de Implantação da Central de Serviços previamente aprovado.

## O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento e Configuração é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TRF5, em face de eventual necessidade operacional, devidamente justificada.

## Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando todos os produtos e serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 02 (dois) dias úteis após a entrega dos produtos, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 05 (cinco) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Estabilização.

## Fase de Estabilização

## Uma vez atendidos aos requisitos da fase de Fase de Planejamento e Configuração, e emitido o Termo de Aceite Definitivo, a Central de Serviços deverá operar de forma plena, realizando o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de Referência.

## O atendimento na fase de estabilização deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência devendo a CONTRATADA atingir pelo menos 80% (oitenta por cento) de cada meta constante das especificações técnicas.

## 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, 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.

## Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento e Configuração ou de Estabilização.

## Até o fim da Fase de Estabilização, a empresa contratada deverá ter concluído o registro das informações e inventário dos ativos de TI do TRF5.

## 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 pelo TRF5 e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços.

## Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar os treinamentos necessários às equipes de TI do TRF5 que irão utilizar o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA.

## A CONTRATADA deverá promover a adequação das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de configurações e gerenciamento da base de conhecimento. Os artefatos gerados deverão ser submetidos à aprovação do TRF5.

## A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe do TRF5, proceder aos ajustes necessários no Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes, problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças.

## 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.

## A CONTRATADA deverá atender à solicitação de criação de novos relatórios e documentos, por parte da CONTRATANTE, no decorrer de toda a vigência contratual.

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

## A CONTRATADA também deverá promover a divulgação da Central de Serviços, em data e condições a serem determinadas pela CONTRATANTE, aos usuários de TI do TRF5 por meio de workshops.

## O término da Fase de Estabilização e o início da Fase de Operação da Central de Serviços deverão ser oficializados por meio de um Relatório de Implantação da Central de Serviços, emitido pela CONTRATADA, contendo a relação de todos os produtos instalados, assim como a relação de todas as atividades realizadas desde a Reunião de Alinhamento de Expectativas, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação.

## O TRF5 emitirá o Termo de Aceite Provisório, em até 02 (dois) dias úteis após a entrega do Termo de Homologação, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 05 (cinco) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA será considerada apta para proceder à Fase de Operação.

## O prazo máximo para o término da Fase de Estabilização é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do TRF5, em face de eventual necessidade operacional devidamente justificada.

## Fase de Operação (até o final da vigência do contrato)

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

## 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.

## A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRF5, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Encerramento dos Serviços, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações da Central de Serviços (inventário de ativos de TI, base de conhecimento e base de dados com histórico dos chamados).

## A base de conhecimento informatizada deverá estar totalmente operacional e conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento.

## As bases de dados que compõem a solução de softwares da Central de Serviços são de propriedade do TRF5, devendo estar disponíveis sempre que solicitadas em modelo de dados relacional ou em formato XML, juntamente com sua documentação técnica.

## A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso ao TRF5, a qualquer tempo, aos softwares que compõem a solução de gerenciamento da Central de Serviços.

## Fase de Encerramento dos Serviços (transição contratual)

## A Fase de Encerramento dos Serviços se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Encerramento dos Serviços, que contemple o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

## A elaboração do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato.

## O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

1. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.
2. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TRF5 e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TRF5.
3. Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento.
4. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

## Todos os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição desses recursos sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

## Cronograma dos Principais Marcos da Prestação dos Serviços

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Marco** | **Descrição** | **Responsável** | **Início da Atividade** | **Conclusão** | **Entregáveis** |
| 01 | Reunião de Alinhamento de Expectativas | Contratante | A partir da Assinatura do Contrato | Até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato | Ata da Reunião de Alinhamento de Expectativas |
| 02 | Entrega do Plano de Implantação da Central de Serviços | Contratada | A partir da Reunião de Alinhamento de Expectativas | Até 10 (dez) dias corridos contados a partir da data da Reunião de Alinhamento de Expectativas | Plano de Implantação da Central de Serviços |
| 03 | Migração dos dados legados | Contratada | A partir da aprovação do Plano de Implantação da Central de Serviços | Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato | 1- Relatório da migração dos dados legados  2 - Base de dados de chamados migrada |
| 04 | Instalação da ferramenta de gerenciamento da central de serviços | Contratada | A partir da aprovação do Plano de Implantação da Central de Serviços | Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato | Software de Gerenciamento da Central de Serviços instalado e operante |
| 05 | Ativação da Central de Serviços | Contratada | A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração | Até 90 (noventa) dias corridos e contados após a assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração | Central de Serviços operante. Equipes de atendimento e suporte técnico presencial disponíveis. |
| 06 | Entrega do Relatório de Prestação de Serviço | Contratada | A partir do 1º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço | Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço | Relatório de Prestação de Serviço |
| 07 | Emissão do Termo de Recebimento Provisório | Contratante | A partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviço | Até o 2º dia útil após o recebimento do Relatório de Prestação de Serviço | Termo de Recebimento Provisório |
| 08 | Homologação do Relatório de Prestação de Serviço | Contratante | A partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviço | Até o 5º dia útil após o recebimento do Relatório de Prestação de Serviço | Termo de Recebimento Definitivo |
| 09 | Entrega de Nota Fiscal e Comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista | Contratada | A partir do recebimento do Termo de Recebimento Definitivo | Sem prazo definido | Nota Fiscal e Comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista |
| 10 | Atesto da Nota Fiscal | Contratante | A partir do recebimento da Nota Fiscal e Comprovantes de Regularidade Fiscal e Trabalhista | Até o 3º dia útil após o recebimento da Nota Fiscal | Atesto da Nota Fiscal |
| 11 | Reunião de Transição Contratual | Contratante | A partir da notificação de uma das partes da não renovação contratual | Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato | Plano de encerramento dos serviços |
| 12 | Encerramento da Prestação dos Serviços Contratados | Contratante e Contratada |  | Data do encerramento da vigência do contrato | Termo de Encerramento Contratual |

## Cronograma Macro de Implantação da Central de Serviços

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Descrição | Início da Atividade | Conclusão  (prazo estimado) | Entregáveis |
| 1 | Fase de Planejamento e Configuração | A partir da assinatura do Contrato | Até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. | 1. Plano de Implantação.  2. Migração da Base de Chamados legada.  3. Elaboração dos “Scripts” de Atendimento, Macro fluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes.  4. Homologação do Ambiente Operacional.  5. Implantação da Ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços. |
| 2 | Fase de Estabilização -  Ativação da Central de Serviços | A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração | 90 (noventa) dias a partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração | 1. Levantamento do inventário de ativos de TI do TRF5.  2. Treinamento da equipe dos técnicos da Contratada e dos servidores do TRF5.  3. Desenho e implantação do Relatório de Prestação de Serviço.  4. Revisão e implantação do Catálogo de Serviços de TI.  5. Seminário de divulgação do Central de Serviços para a direção da CONTRATANTE.  6. Elaboração da pesquisa de satisfação.  7. Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais. |
| 3 | Fase de Operação | A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Estabilização. | Término da vigência contratual. | 1. Base de conhecimento implantada e disponível.  2. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados.  3. Processos de trabalho modelados e ajustados.  4. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes.  5. Plano de Transferência de Conhecimento |
| 04 | Fase de Encerramento dos Serviços | Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do término do Contrato. | Término da vigência contratual. | 1. Plano de Encerramento dos Serviços.  2. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento.  3. Transferência de conhecimentos e bases de dados para o TRF5 e nova contratada.  4. Devolução dos recursos disponibilizados pela CONTRATANTE. |

* + - 1. 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 10 - Sanções Aplicáveis.
      2. Qualquer mudança nos prazos das atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para a CONTRATANTE, com as justificativas correspondentes, para que seja analisada pelo Gestor do Contrato e equipe técnica do TRF5, que decidirão sobre seu aceite ou pela aplicação das devidas sanções previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.
      3. A CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança e mitigação de riscos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilatem o prazo inicial da Fase de Operação.

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS

* + 1. A CONTRATADA deverá elaborar e implementar, na Fase de Estabilização, em conjunto com o TRF5, o Catálogo de Serviços de TI, em conformidade com a biblioteca ITIL® *Foundation* , disponibilizando-o via solução informatizada de atendimento e na Intranet da CONTRATANTE.
    2. O objetivo do Catálogo de Serviços de TI é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos pela TI, devendo ser objetivo, de fácil entendimento e orientar os usuários dos serviços.
    3. O Catálogo de Serviços deve contemplar, dentre outras informações relevantes e convenientes, no mínimo:

1. Nome do serviço.
2. Atividades relacionadas ao serviço.
3. Perfil profissional exigido.
4. Nível de complexidade.
5. Categoria.
6. Detalhamento e tipo de atividade.
7. Previsibilidade de tempo de atendimento e resolução.
8. Periodicidade da ocorrência.
9. Quantidade estimada de ocorrência mensal.
10. Indicadores de desempenho.
11. Níveis mínimos de serviço.
12. Horário de prestação dos serviços e exceções.
    * 1. 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, ou sempre que demandado pela CONTRATANTE.
      2. Nos casos onde houver necessidade de revisão antecipada, devido ao aumento nas demandas de serviços, a revisão poderá ser antecipada, de comum acordo entre as partes.
      3. Caberá à CONTRATADA:
13. Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços.
14. Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues.
15. Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados.
16. Proporcionar que incidentes conhecidos e de fácil correção possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma seção de perguntas mais frequentes (*Frequently Asked Questions* – FAQ) sobre incidentes/problemas, que possibilite o autoatendimento.
    * 1. Deverão ser indicados quais serviços são considerados elegíveis, ou seja, passíveis de serem resolvidos no 1º Nível.

## NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

## 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 pelo TRF5 em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA.

## 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.

## 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 do TRF5 através da interface Web de relatórios, disponibilizada pela CONTRATADA.

## 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 pelo Tribunal.

## Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas comprovadamente causados pelo TRF5 ou por outros fatores de força maior, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA.

## Os incidentes e problemas serão classificados de acordo com a severidade em normal, média, alta e crítica. A identificação da severidade de cada tipo de incidente e problema deve ser feita pelo TRF5, em conjunto com a CONTRATADA, no decorrer da Fase de Planejamento.

## O tempo máximo de resolução dos incidentes ou problemas encaminhados pelos usuários de TI do TRF5, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução do incidente ou problema deverá seguir a seguinte tabela de severidade:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prioridade | Severidade | Descrição | Tempo máximo para início da solução (em minutos) | Tempo máximo de solução (em horas) |
| 01 | Crítica | Incidente impossibilita completamente ao usuário realizar a atividade desejada. | 10 min. | 1h |
| 02 | Alta | Incidente dificulta muito ao usuário realizar a atividade desejada. | 20 min. | 2h |
| 03 | Média | Incidente dificulta ao usuário realizar a atividade desejada. | 30 min. | 3h |
| 04 | Normal | Incidente dificulta, mas não impede ao usuário realizar a atividade desejada. | 45 min. | 6h |

## Os usuários de soluções de TI do TRF5 são categorizados em dois tipos: usuários especiais e usuários padrão. Os usuários especiais são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TI. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TI do TRF5, incluindo prestadores de serviço e estagiários.

## A lista de usuários especiais será definida pelo TRF5, a qual abrange cerca de 5% (cinco por cento) do total de usuários. Os usuários especiais possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do Atendimento de 2º Nível.

## Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários especiais o tempo máximo de solução do chamado deverá, a princípio, ser considerada como prioridade 01 (um), severidade crítica.

## Para os incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TRF5 e classificados com severidade crítica que inviabilizem a operação normal das áreas internas, a CONTRATADA, em conjunto com o TRF5, deverá elaborar um Processo de Incidentes Críticos, um conjunto de procedimentos que assegure:

## A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível.

## O envolvimento da equipe de TI do TRF5, quando necessário, no tratamento do incidente.

## A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração.

## O cumprimento de níveis de serviços definidos.

## A restauração da operação no menor espaço de tempo possível.

## A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da contratada (no caso de um equipamento que se encontra sob a responsabilidade do fabricante/autorizada que provê garantia ou uma pendência no fornecimento de peças de reposição por parte do TRF5, por exemplo). Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo gestor e pelo fiscal técnico do contrato.

## As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

## Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade na prestação de seus serviços, que estará assumindo junto ao TRF5.

## ORDEM DE SERVIÇO

## Todos os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser discriminados em uma Ordem de Serviço, emitida pela CONTRATANTE, onde deverão constar, ao menos:

1. Número de Controle: em ordem sequencial, reinicializados a cada novo ano.
2. Identificação do Objeto e Justificativa da Solicitação.
3. Data de início e conclusão das atividades: período das atividades a serem realizadas.
4. Listagem das Atividades a serem realizadas.
5. Resultado e Nível de Qualidade definido para a tarefa.
6. Glosa e Penalidades, em caso de descumprimento, e de acordo com a previsão contratual.
7. Assinatura do gestor, fiscal técnico e fiscal requisitante da CONTRATANTE.
8. Assinatura do responsável pelo aceite da CONTRATADA.

## As Ordens de Serviço que se refiram a projetos deverão trazer, além da relação anteriormente citada, a descrição dos serviços executados no período, bem como a data de sua conclusão e o aceite das partes.

## 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.

## Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá consultar o representante indicado pela CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado.

## 

## PLANO DE TREINAMENTO DOS PROFISSIONAIS

## Treinamento dos Profissionais da CONTRATADA

## Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

## Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TI do TRF5 que exijam novas capacitações.

## A CONTRATADA deverá fornecer treinamento inicial a seus técnicos com carga horária compatível com a complexidade dos serviços discriminados neste Termo de Referência e que contemple:

1. Estrutura organizacional e funcionamento do TRF5.
2. Topologia da rede de dados.
3. Política de Segurança da Informação do TRF5.
4. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRF5.
5. Utilização adequada do software de Gestão da Central de Serviços, e suas atualizações.
6. Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.

## Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

## 

## Treinamento dos profissionais da CONTRATANTE

## A CONTRATADA deverá prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos e softwares da Solução de Gerenciamento da Central de Serviços, nos termos abaixo.

## Curso para até 20 (vinte) técnicos, designados formalmente pela CONTRATANTE, sobre os módulos da ferramenta referentes a incidentes, requisições, problemas, mudanças, e gestão da base de conhecimento.

## Palestras específicas das disciplinas da biblioteca ITIL® *Foundation* *,* para até 20 (vinte) técnicos designados formalmente pela CONTRATANTE, por um profissional certificado em ITIL da CONTRATADA.

## A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos e em meio digital, sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.

## Todo o material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

## Todo o processo de treinamento deverá ser submetido à avaliação da CONTRATANTE.

## A STI fará a agenda com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

## Caso a avaliação seja considerada insatisfatória, na média das avaliações, a CONTRATANTE deverá julgar se caberá reedição total ou parcial dos cursos, em data a ser definida.

## A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos espectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pela CONTRATANTE.

## Os cursos deverão ser ministrados nas instalações da CONTRATANTE, no Edifício Sede ou em um de seus anexos.

## LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

## As ações necessárias à execução dos serviços de atendimento e suporte técnico serão realizadas nas dependências da CONTRATANTE, na cidade do Recife/PE, onde se localiza a sede do Tribunal Regional Federal da 5ª Região e seus prédios anexos.

## Excepcionalmente, poderá haver necessidade de suporte técnico aos usuários de soluções de TI em eventos fora do local descritos no item 4.7.1, restringindo-se à Região Metropolitana do Recife. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela CONTRATANTE.

## Fora dos horários estabelecidos para a execução dos serviços, não haverá presença de profissionais da CONTRATADA nas dependências do TRF5, salvo em situações de necessidade por motivos de não interrupção dos serviços de TI, de manutenção nos sistemas ou equipamentos, ou de cunho emergencial.

* + - 1. Justificativa para o local de execução dos serviços
         1. A exigência para que os serviços sejam executados nas dependências da CONTRATANTE visa a assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, aumentar o nível de segurança, evitando que informações relativas ao negócio do Tribunal tramitem em ambiente externo e não controlado pela política de segurança do TRF5, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do Tribunal.
         2. Nesse sentido foram considerados, pelas Unidades Técnicas da STI, os seguintes riscos:

1. O acesso às maquinas de usuários do TRF5, a partir de um ambiente externo, com perfil de Administrador.
2. Possibilidade de instalação de aplicativos não homologados nas estações do trabalho.
3. Possibilidade de não existência de Política de Segurança formal implantada no ambiente da CONTRATADA, podendo ensejar riscos à infraestrutura de TI do TRF5.
4. Dificuldade de auditoria efetiva no ambiente tecnológico da CONTRATADA.
5. Falhas de controle no acesso físico e lógico ao ambiente tecnológico da CONTRATADA.

## DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

## O horário de atendimento da Central de Serviços será de 12 (doze) horas por dia e 05 (cinco) dias por semana (12x5), com disponibilidade diária entre 07h30min (sete horas e trinta minutos) e 19h30min (dezenove horas e trinta minutos), das segundas às sextas-feiras.

## VISITA TÉCNICA

* + 1. A licitante **deverá** realizar Visita Técnica nas instalações do TRF5, em Recife, para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.
    2. A Visita Técnica será realizada mediante agendamento prévio, em dias úteis, das 10h00min (dez horas) às 17h00min (dezessete horas), pelo email [visitat@trf5.jus.br](mailto:visitat@trf5.jus.br) ou pelos telefones (81) 3425-9387, (81) 3425-9388, (81) 3425-9658 e (81) 3425-9324.
    3. O endereço para visita é Cais do Apolo, s/n - Edifício Ministro Djaci Falcão, Bairro do Recife – Recife/PE. CEP: 50030-908. 3º ANDAR – Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).
    4. A visita poderá ser feita em até 01 (um) dia útil anterior à data do certame.
    5. A visita será acompanhada por técnico(s) da Subsecretaria de Tecnologia da Informação, designado(s) para esse fim.
    6. Ao término da visita será emitido um documento conforme modelo constante do ANEXO VI – Declaração de Visita Técnica, impresso em 02 (duas) vias, assinadas pelas partes interessadas.
    7. No ato da visita o licitante receberá informações importantes, tais como:

1. Estrutura organizacional, competências, e detalhamento do ambiente tecnológico do Tribunal.
2. Política Corporativa de Segurança da Informação do TRF5 e normativos correlatos.
3. Detalhamento e visita aos ambientes do TRF5 onde os serviços serão prestados.
   * 1. A visita técnica deverá ser realizada por representante autorizado ou preposto da Licitante, que deverá apresentar documento válido autorizando-o especificamente a receber as informações técnicas, sob o compromisso de confidencialidade, mediante apresentação de Termo de Confidencialidade preenchido, conforme modelo do Anexo VII – Acordo de Confidencialidade de Informação.
     2. No caso de o representante identificar-se por meio de documento físico (carta de apresentação, procuração, etc.), este deverá conter obrigatoriamente o timbre da empresa. No caso de envio de documento virtual (e-mail), este deverá ser feito pelo domínio da licitante (@dominio.com.br). Em ambos os casos, faz-se obrigatório constar o nome completo, CPF e identidade do representante autorizado, bem como de telefone para eventual contato.
     3. Essas precauções objetivam garantir que as informações que permitirão às concorrentes o detalhamento técnico para a execução dos serviços contidos em sua proposta comercial não sejam difundidas inadequadamente, colocando em risco a segurança da informação dos Órgãos.
     4. Os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes no ambiente tecnológico do TRF5 como futura alegação como óbice, dificuldade ou custo não previsto para a perfeita compreensão e execução integral do objeto ou obrigação contratual.
     5. A ausência da Declaração de Visita Técnica na documentação de habilitação do LICITANTE incorrerá na sua desclassificação do certame.
     6. Justificativa para obrigatoriedade da Visita Técnica
        1. O objetivo da Visita Técnica é comprovar que todos os LICITANTES conhecem integralmente o objeto da licitação e das condições dos locais onde os serviços serão prestados de forma, via de consequência, que suas propostas de preços possam refletir com exatidão a sua plena execução, evitando-se futuras alegações de desconhecimento das características dos bens licitados, resguardando o Tribunal de possíveis inexecuções contratuais. Portanto, a finalidade da introdução da fase de vistoria prévia no edital é propiciar ao proponente o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que este tome conhecimento de tudo aquilo que possa, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta e execução do objeto.
        2. Mostra-se, portanto, pertinente a exigência da Vistoria Técnica devido à complexidade e às especificidades do objeto licitado, que necessariamente deverão ser verificadas e sopesadas pelos interessados para a elaboração de suas propostas, visando ao sucesso da contratação. Ademais, a determinação dos dias e horários estabelecidos para a realização das visitas atendem aos princípios de razoabilidade e competitividade, tendo o objetivo de promover a ampla participação dos interessados no certame licitatório.

## TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

* + 1. O Fornecedor deverá detalhar e repassar, conforme orientação do TRF5, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.
    2. A transferência de conhecimento para o TRF5, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida.
    3. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do TRF5, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do TRF5.
    4. Caso ocorra nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o TRF5 e a nova CONTRATADA.

1. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

## PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

## Gestor do Contrato

## Entidade: Subsecretaria de Tecnologia da Informação

## Função: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área, com atribuições gerenciais técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

## Responsabilidades: Conforme definidas na [IN 04/201](http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/instrucao-normativa-no-04-de-12-de-novembro-de-2010/download)4 e normativo interno do TRF5.

## Fiscal Técnico do Contrato

## Entidade: Subsecretaria de Tecnologia da Informação

## Função: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

## Responsabilidades: Conforme definidas na [IN 04/201](http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/instrucao-normativa-no-04-de-12-de-novembro-de-2010/download)4 e normativo interno do TRF5.

## Fiscal Administrativo do Contrato

## Entidade: Secretaria Administrativa

## Função: Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

## Responsabilidades: Conforme definidas na [IN 04/201](http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/instrucao-normativa-no-04-de-12-de-novembro-de-2010/download)4 e normativo interno do TRF5.

## Fiscal Requisitante do Contrato

## Entidade: Subsecretaria de Tecnologia da Informação

## Função: Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

## Responsabilidades: Conforme definidas na [IN 04/201](http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/instrucao-normativa-no-04-de-12-de-novembro-de-2010/download)4 e normativo interno do TRF5.

## Representante da CONTRATADA (Preposto)

## Entidade: Empresa Contratada

## Função: Funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

## Responsabilidades: Conforme definidas na [IN 04/201](http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/instrucao-normativa-no-04-de-12-de-novembro-de-2010/download)4, além de realizar as atividades detalhadas a seguir:

1. Gerenciar todos os profissionais da CONTRATANTE envolvidos na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.
2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
4. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços.
5. Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.
6. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
7. Planejar, executar e manter atualizados a capacitação dos profissionais alocados aos serviços, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRF5, quando solicitado.
8. Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada.
9. Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRF5 entre os profissionais alocados aos serviços contratados.
10. Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento.
11. Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação dos serviços.
12. Providenciar relatórios relacionados ao desempenho dos serviços.
13. Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais.
14. Interagir com o gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato.
15. Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo ao TRF5 ou a seus clientes.
16. Disponibilizar para consulta pelo TRF5, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados aos serviços de atendimento.
17. Elaborar mensalmente, com o apoio dos supervisores de 1º e 2º níveis de atendimento, o Relatório de Prestação de Serviço.
18. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
19. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.
20. Atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências da CONTRATANTE.
21. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

## DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

## Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, mobiliários, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico da CONTRATANTE.

## Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

## Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE.

## Cientificar a Contratada sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

## Nomear um Gestor, um Fiscal Técnico, um Fiscal Administrativo e um Fiscal Requisitante para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com o artigo 30 da [IN 04/2014.](http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/instrucao-normativa-no-04-de-12-de-novembro-de-2010/download)

## Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

## Comunicar à CONTRATADA sobre eventuais alterações na plataforma de TI. Essa comunicação será feita ao preposto, que será responsável por sua disseminação à equipe prestadora do serviço que, ao seu turno, deverá providenciar capacitação de seus técnicos de forma tempestiva.

## Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato.

## Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, neste Termo de Referência, e outras previstas no Contrato.

## DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

## Executar os serviços aplicando um nível de capacidade no gerenciamento da prestação de serviços de TI aderente aos modelos de qualidade preconizados pela norma NBR ISO/IEC 20 000, tendo em vista o nível de maturidade e excelência que o TRF5 pretende alcançar na prestação de serviços aos usuários de TI, com a efetiva implantação dos processos ITIL relativos à Central de Serviços.

## Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nas quantidades e padrões estabelecidos, vindo a responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, nos termos da legislação vigente, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado, conforme espeque no art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

## Utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica na Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como permitir o acesso seguro ao ambiente de TI da CONTRATANTE.

## Indicar formalmente, na reunião de alinhamento de expectativas, preposto e substituto eventual para representá-la, que tenha capacidade gerencial e de coordenação para tratar de todos os assuntos previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual correspondente, de acordo com o art. 68 da Lei 8.666/93, competindo-lhe, entre outras atividades, proceder aos contatos com o gestor do contrato e gerenciar os profissionais envolvidos na prestação dos serviços, sem implicar em ônus para a CONTRATANTE, quando do exercício dessa função. O preposto não poderá fazer parte das equipes técnicas responsáveis pela supervisão e execução do serviço de atendimento de primeiro e segundo níveis.

## Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por esta instituídos, mantendo-os devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, em quantidade necessária, sempre que os mesmos estiverem nas dependências do Tribunal. Os uniformes deverão conter, na frente, apenas o logotipo da CONTRATADA e o nome da mesma em letras discretas, não sendo permitidas referências a outras empresas ou quaisquer outras indicações na parte posterior.

## Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.

## A CONTRATADA deverá prover 02 (dois) conjuntos completos de uniformes aos seus funcionários no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 07 (sete) dias, após comunicação escrita da CONTRATANTE, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação.

## A CONTRATADA deverá disponibilizar, além do uniforme cotidiano, uniforme social composto por calça e paletó sociais, camisa social, gravata e sapato social, para ser utilizado pelos técnicos que prestarem suporte presencial nas Sessões de Julgamento do Pleno, das Sessões de Julgamento das Turmas, da Sessão do Conselho de Administração e demais eventos do TRF5, bem como durante atendimento presencial a magistrados e diretores do TRF5.

## A CONTRATADA se obriga a fornecer uniformes apropriados às funcionárias gestantes, substituindo-os sempre que necessário.

## Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação.

## Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação da CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências da CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais.

## Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TRF5 sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.

## Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.

## Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.

## Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal.

## Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências deste Tribunal.

## Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

## Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do Tribunal ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.

## Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.

## Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação, conforme inciso XIII, art. 55, da Lei nº 8.666/1993.

## Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.

## Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

## Reportar ao TRF5 imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal.

## Elaborar relatório de prestação de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE, devendo constar dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para as atividades da Central de Serviços.

## Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE.

## Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

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

## Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do TRF5.

## Responder, em prazo máximo de 48h (quarenta e oito) horas, a quaisquer solicitações ou questionamentos do TRF5.

## Comunicar formalmente e imediatamente ao TRF5 quaisquer mudanças de endereço de correspondência e contato telefônico.

## Selecionar, designar e manter o quadro de profissionais alocados para o contrato.

## Designar, em caso de transição contratual para outra empresa prestadora de serviços que a substitua, técnicos para que acompanhem e forneçam todas as informações necessárias à nova empresa que prestará os serviços, desde que ainda esteja em vigência o contrato celebrado com o TRF5.

## Assinar o “Acordo de Confidencialidade de Informação”, constante do Anexo VII deste Termo de Referência e parte integrante deste, quando da assinatura do instrumento contratual.

## Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual.

## Observar rigorosamente todas as condições previstas neste Termo de Referência e em outras obrigações previstas no contrato, inclusive, comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.

## FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

## O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de um gestor, um fiscal técnico e um fiscal administrativo, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações, bem como de acordo com a SLTI/MP IN 04/2010.

## Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

## Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor ou do substituto inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.

## A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

## As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

## A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções no ambiente onde a CONTRATADA presta o serviço, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado.

## A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato.

## METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

## Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender aos níveis mínimos de serviço definidos definido neste Termo de Referência. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

1. Períodos de interrupção previamente acordados.
2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica).
3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

## Reuniões de Acompanhamento

## Deverá ser realizada mensalmente, de forma presencial, uma reunião de acompanhamento e refinamento, em que será feita avaliação da qualidade do atendimento assim como dos níveis de serviço aferidos no período de prestação dos serviços.

## A reunião deverá ser realizada nas instalações da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, em local acordado entre as partes.

## Deverão estar presentes o preposto e o gestor do contrato, ou seus substitutos previamente indicados.

## Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

## Pesquisa de Satisfação com os Usuários

## Os indicadores de qualidade referentes à satisfação do usuário serão mensurados através de pesquisa de satisfação. A metodologia de realização da pesquisa será definida pelo TRF5 durante a Fase de Estabilização.

## 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.

## A pesquisa deverá permitir à CONTRATADA e à CONTRATANTE avaliar o nível de satisfação dos usuários de TI do TRF5 com os serviços prestados pela equipe da Central de Serviços e estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.

## 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 pelo TRF5 para auxiliar na gestão do Contrato e na melhor compreensão da percepção do usuário do serviço, podendo ensejar exigências de melhorias em processos e procedimentos adotados pela CONTRATADA em função de resultados abaixo das expectativas.

## PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

## Direito Patrimonial e Propriedade Intelectual

## A CONTRATADA cederá ao Tribunal Regional Federal da 5ª Região, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo e irrevogável dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados todos os materiais, inclusive, mas sem limitações a, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

## Condição de Manutenção de Sigilo

## A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do TRF5, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

## Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pela CONTRATADA ou por seus representantes, que contenham ou reflitam de outra maneira as informações confidenciais, reveladas pelo TRF5, serão também consideradas informações confidenciais, e serão havidas como de propriedade da CONTRATADA somente naquilo que não conflitar com direitos preexistentes do TRF5.

## A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

## Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Acordo de Confidencialidade da Segurança da Informação, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

## A CONTRATADA deverá encaminhar, em conjunto com a documentação de cada prestador de serviços, Termo de Sigilo, assinado pelo representante da CONTRATADA e pelo profissional.

## Sempre que houver alterações na Política de Segurança da Informação do TRF5, a contratada deverá repetir o processo descrito no item anterior.

## A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.

## MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

## Sempre que exigir-se, a comunicação entre o gestor do Contrato e o preposto da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, atas de reuniões e relatórios, também as comunicações por correio eletrônico, e registro de chamados.

## O Gestor do Contrato e o Preposto responderão sobre todas as questões a respeito do contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.

## No mínimo ocorrerá uma reunião por mês, cuja elaboração da ata caberá ao gestor do contrato, mantendo os pontos relevantes discutidos, bem como as decisões e prazos acordados. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência. Toda a comunicação formal deverá ser armazenada em meio eletrônico adequado de forma a estar disponível sempre que necessário.

## O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais. O primeiro instrumento é a própria reunião onde serão apresentados os indicadores coletados no período. Os eventuais desvios serão discutidos e a empresa CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação para a sua correção. Os indicadores, bem como o plano de ação serão avaliados e aprovados pelo TRF5. Os planos de ação deverão ser apresentados na forma de projetos, com tarefas bem definidas, precedências, responsáveis e prazos devidamente explicados, no máximo até o décimo dia útil do mês subsequente à apuração.

## As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão na sede do TRF5. Qualquer necessidade de gastos com deslocamento e hospedagem de profissionais da empresa deverá correr a expensas da CONTRATADA.

1. ESTIMATIVA DE PREÇO

## Para propiciar a avaliação do custo pela área requisitante, em atenção aos princípios da impessoalidade e da moralidade administrativa, em observância aos artigos 15, inciso V e 43, inciso IV da Lei nº 8.666/93 e aos Acórdãos 301/2005 – Plenário, 1544/2004 – 2ª Câmara e 1182/2004 – Plenário, do Tribunal de Contas da União, foi realizada pesquisa de preços junto aos fornecedores e análise de contratos semelhantes firmados pela Administração Pública Federal.

## O orçamento detalhado feito a partir das propostas das empresas privadas e da pesquisa por objetos similares na Administração Pública Federal aproxima-se do valor real a ser praticado na contratação, tendo em vista que o referido orçamento se baseia estritamente nos requisitos encaminhados aos possíveis licitantes, necessários à prestação dos serviços.

## Nos valores apresentados pelas empresas estão incluídos, além do lucro, todas e quaisquer despesas de responsabilidade do Proponente que, direta ou indiretamente, decorram do fornecimento do objeto licitado.

## Na estimativa do valor de referência, foi considerada a média dos menores valores referentes aos itens apresentados nas propostas encaminhadas pelas empresas e por contratos de menor valor encontrados no âmbito da Administração Pública Federal. Foram, portanto, descartados os valores considerados extremamente elevados para a presente proposição, em conformidade com a IN SLTI/MPOG 05/2014.

## Com base nesses parâmetros, estimou-se o valor anual da proposição, que se encontra registrado no Mapa Comparativo de Preços e que foi juntado ao respectivo processo administrativo.

1. PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

## Para efeito de proposta e possíveis reajustes, a licitante deverá apresentar planilha detalhada de composição de preços, tendo como referência o modelo descrito abaixo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS | | | |
| Valor Anual estimado dos serviços contratados: | | | |
| **LOTE ÚNICO** | | | |
| **Item** | **Descrição** | **Valor Mensal (R$)** | **Total Anual (R$)** |
| 01 | Solução de Gestão da Central de Serviços  1.1 - software de gestão, conforme especificações constantes do Anexo III - Requisitos do Sistema de Gestão da Central de Serviços.  1.2 - suporte técnico do software durante todo o decorrer do contrato.  1.3 - 12 (doze) licenças de acesso concorrentes para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI. |  |  |
| **Item** | **Descrição** | **Valor Unitário (R$)** | |
| 02 | Implantação e configuração do software de Gestão da Central de Serviços (módulo de gerenciamento de chamados, de inventário de ativos e de relatórios, em conformidade com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência e demais Anexos do Edital), e importação dos dados legados de chamados. |  | |
| **Item** | **Descrição** | **Valor Mensal (R$)** | **Total Anual (R$)** |
| 03 | Operação dos serviços de atendimento (remoto) e suporte técnico (presencial e remoto) de 1º e 2º níveis da Central de Serviços. |  |  |
| **Item** | **Descrição** | **Valor por Hora (R$)** | **Total Anual (R$)** |
| 04 | Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 2º Nível, sob demanda, por hora, até o limite máximo de 400 horas anuais. |  |  |
|  | **Valor Global Anual** | |  |

## Em caso de necessidade de licenças adicionais pela CONTRATANTE, além das descritas no subitem 1.3 da planilha acima, será pago à CONTRATADA o valor de R$ \_\_\_\_\_\_/ ano por licença excedente.

1. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

## O documento de cobrança, assim como todos os documentos comprobatórios do pagamento de encargos fiscais e trabalhistas dos funcionários alocados para a execução dos serviços, deverão ser encaminhados mensalmente ao gestor do contrato, designado formalmente pela CONTRATANTE.

## O pagamento dos serviços continuados será efetuado mensalmente, a partir da efetiva ativação da Central de Serviços, mediante crédito em conta-corrente até o 10º (décimo) dia útil após o atesto do documento de cobrança e cumprimento da perfeita realização dos serviços e prévia verificação da regularidade fiscal e trabalhista da licitante vencedora.

## Como efetiva ativação da Central de Serviços entende-se a conclusão da Fase de Planejamento e Configuração, e a assinatura do Termo de Aceite Definitivo pela equipe técnica do TRF5, comprovando a disponibilização dos requisitos mínimos necessários ao início da Fase de Estabilização.

## Por serviços continuados entendem-se os serviços constantes dos itens 01, 03 e 04 da Planilha de Composição de Preços.

## O pagamento do item 04 será realizado somente quando houver a demanda de um serviço extraordinário discriminada em Ordem de Serviço específica, no mês subsequente ao da prestação dos serviços, e após a homologação por parte da equipe técnica do Tribunal.

## O valor do pagamento dos serviços continuados será aquele apresentado no documento de cobrança, descontadas as possíveis glosas e multas aplicadas pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos e das demais obrigações contratuais.

## O pagamento do item 02 da Planilha de Composição de Preços dar-se-á, em uma única parcela, após a assinatura do Termo de Aceite Definitivo por parte da equipe técnica da CONTRATANTE, comprovando o encerramento da Fase de Planejamento e Configuração.

## Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo pagamento do item 02, vez se tratar da implantação e configuração inicial do software de Gestão da Central de Serviços, procedimento realizado durante a Fase de Planejamento e Configuração e que não será executado novamente, salvo a ocorrência de situações extraordinárias, durante todo o período de vigência contratual.

1. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

## Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta dos recursos orçamentários E serão designados pela Subsecretaria de Orçamento e Finanças do TRF5.

1. SANÇÕES APLICÁVEIS

## Pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos neste Termo de Referência e no Contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência e no Contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, o Tribunal poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar, inclusive de forma cumulativa, à contratada as seguintes sanções:

## Advertência

## Multa a ser calculada sobre o valor mensal do contrato do mês em que ocorreu a infração, em conformidade com as tabelas de infração, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, cobrada judicialmente. Entenda-se como valor mensal do contrato o valor apresentado na proposta da CONTRATADA, considerando a consecução de todos os níveis de serviço.

1. Multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% (dez por cento) em relação à meta prevista em 3 (três) medições consecutivas, ou em 3 (três) medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses, limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato.

## Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

## Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

## Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a sanção, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o Tribunal pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

## Nos casos de inexecução total do Contrato, por culpa exclusiva da CONTRATADA, cabe a aplicação de penalidade de suspensão temporária do direto de contratar com a Administração Pública.

## Nos casos de fraude na execução do Contrato cabe a declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

## As multas serão aplicadas, até o limite de 20% do valor mensal do contrato, sem prejuízo de glosas efetuadas por descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos. Para efeito de aplicação de multas, serão atribuídos graus de severidade, conforme as tabelas a seguir:

**Tabela de multas por grau de infração**

|  |  |
| --- | --- |
| **Grau** | **Correspondência** |
| 01 | 0,2% (zero vírgula dois por cento) |
| 02 | 0,4% (zero vírgula quatro por cento) |
| 03 | 0,8% (zero vírgula oito por cento) |
| 04 | 1,6% (um vírgula seis por cento) |
| 05 | 3,2% (três vírgula dois por cento) |
| 06 | 4,0% (quatro por cento) |

**Tabela de infrações**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | **Descrição da infração** | **Grau** |
| 01 | Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores ou metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador ou meta de nível de serviço manipulado. | 06 |
| 02 | Finalizar o chamado sem anuência do TRF5, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado, por chamado. | 03 |
| 03 | Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por profissional e por dia. | 02 |
| 04 | Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço e por dia. | 02 |
| **Para os itens seguintes, deixar de:** | | |
| 05 | Promover mudanças no ambiente técnico-operacional sem a anuência dos gestores de TI, por ocorrência. | 05 |
| 06 | Zelar pelos equipamentos e instalações do TRF5, por ocorrência. | 04 |
| 07 | Fornecer, durante a execução do contrato, profissional qualificado para a realização de serviço descrito em ordem de serviço, por serviço, a cada 05 (cinco) dias úteis. | 02 |
| 08 | Executar procedimentos em conformidade com a Política de Segurança, por ocorrência. | 02 |
| 09 | Substituir profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou não atendam às necessidades do serviço, por dia útil, decorrido o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a solicitação da substituição pela fiscalização. | 01 |
| 10 | Cumprir os serviços e prazos pré-estabelecidos em cada ordem de serviço, por serviço e por dia. | 01 |
| 11 | Cumprir com o prazo máximo de 30 dias para finalizar a Fase de Planejamento e Configuração, por dia. | 01 |
| 12 | Apresentar relatórios, levantamentos ou inventários, conforme demanda e prazos definidos pelo TRF5 ou acordados entre as partes, por demanda e por dia. | 01 |
| 13 | Registrar as ocorrências dos chamados no software de Gestão da Central de Serviços, por chamado. | 01 |
| 14 | Cumprir os serviços e prazos estabelecidos nas ordens de serviços ou nos planos de projetos, por serviço e por dia. | 01 |

## O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas.

## Além das penalidades citadas, a licitante vencedora ficará sujeita, ainda, ao cancelamento de sua inscrição no Cadastro de Prestadores de Serviços do Tribunal Regional Federal da 5ª Região e, no que couber, às demais penalidades estabelecidas no Capítulo IV da Lei nº 8.666/93.

## A adjudicatária não incorrerá em multa durante as prorrogações compensatórias expressamente concedidas pelo TRF da 5ª Região, em virtude de caso fortuito, força maior ou de impedimento ocasionado pela Administração.

1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

## PROPOSTA TÉCNICA

* + 1. Para julgamento das propostas e habilitação na licitação, a LICITANTE, pessoa jurídica, deverá apresentar Atestado ou Declaração de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de serviços nas características, quantidades e prazos mínimos abaixo relacionados:
       1. Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Atendimento e Suporte Técnico, composto no mínimo por 800 (oitocentos) usuários e 800 (oitocentas) estações de trabalho, por um período mínimo de 06 (seis) meses, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, esteja incluso o seguinte: Serviços de atendimento a usuários através de suporte remoto e presencial, com a disponibilização de software de Gestão da Central de Serviços.
       2. Declaração de que, no ato da assinatura do instrumento contratual, comprovará a proprietária do direito de uso das licenças, ser locatária do direito de uso das licenças, ou ainda, ser parceira autorizada do fabricante do Software de Gestão da Central de Serviços que será usada pela CONTRATADA para prover os serviços objeto deste Termo de Referência e demais anexos.
       3. Declaração de que, no ato da assinatura do instrumento contratual, apresentará documento emitido pelo fabricante do Software de Gestão da Central de Serviços, com indicação expressa, que a mesma está autorizada a abrir chamados de suporte, diretamente, com o fabricante da solução.
       4. Declaração de Visita técnica, conforme modelo constante do Anexo VI deste Edital, emitido pela Subsecretaria da Tecnologia da Informação, atestando que a LICITANTE realizou visita técnica no local onde serão executados os serviços.
    2. As qualificações dos profissionais da CONTRATADA para a prestação dos serviços, quando exigidas, deverão ser apresentadas em até 90 (noventa) dias a contar da data da assinatura do Contrato, período da Fase de Estabilização da Central de Serviços.
    3. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas se mantêm, durante o período de vigência contratual, pela CONTRATADA.

1. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. O prazo da vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.

1. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

# 13.1. Nos termos do artigo 67 da Lei Federal n.º 8.666/93, a responsabilidade pela gestão desta contratação ficará a cargo do Subsecretaria de Tecnologia da Informação – STI do TRF da 5ª Região, através de servidor designado, que também será responsável pelo recebimento e atesto do documento de cobrança.

13.2. A fiscalização deste Contrato será realizada por servidor a ser indicado pela Diretoria Geral.

13.3. As atribuições do gestor e do fiscal do contrato estão definidas na Instrução Normativa nº 03, de 28 de abril de 2014, da Diretoria Geral do TRF da 5ª Região, publicada no Diário Eletrônico Administrativo do TRF da 5ª Região nº 77.0/2014, do dia 29 de abril de 2014

13.4. A omissão, total ou parcial, da fiscalização não eximirá o fornecedor da integral responsabilidade pelos encargos ou serviços que são de sua competência.

13.5. Ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou inadimplência por parte da contratada, os titulares da fiscalização deverão, de imediato, comunicar por escrito ao órgão de administração do contratante, que tomará as providências para que se apliquem as sanções previstas na lei, no Edital e neste Termo de Referência, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão.

1. SELEÇÃO DOS FORNECEDORES
   1. Modalidade: Pregão Eletrônico.
      1. Justificativa: O objeto caracterizado pelo termo de referência teve padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de tratar-se de objeto plenamente disponível no mercado. Desse modo, consoante previsão do art. 1º da Lei nº 10.520/02 c/c art. 2º do Dec. Fed. nº 5.450/05, o pretendido certame licitatório deverá ser processado na modalidade pregão, na forma eletrônica.
   2. Tipo: Menor Preço Global.
      1. Justificativa: O uso do tipo Menor Preço Global justifica-se pela vantagem econômica para a administração, uma vez que o objeto se compõe de vários itens interrelacionados e o seu agrupamento viabiliza o fornecimento dos produtos por uma única empresa, garantindo uniformidade e padronização.  Ademais, as empresas do ramo se dispõem a prestar todos os fornecimentos, não ocasionando restrição à concorrência.  (Fundamentação legal: Ac. TCU nº 861/2013 – Plenário; Ac. TCU nº 5.260/2011 – 1ª Câmara).

Recife, 13 de outubro de 2015.

***João Carlos Cabral e Silva***

Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

***Johnmary Vital de Araújo***

Seção de Microinformática

***Débora Rego Ambrósio***

Setor de Controle e Armazenamento de Dados

**ANEXOS**

**I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**III – REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

**IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

**V – ORDEM DE SERVIÇO**

**VI – DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**

**VII – ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÃO**

**VIII – INSTALAÇÕES PREDIAIS DO TRF5**

**IX – PARQUE TECNOLÓGICO**

**X – TERMO DE SIGILO**