**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Registro de preços para contratação de suporte, sob demanda, para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, e demais atividades correlatas, visando atender as necessidades de suporte nas tecnologias e quantitativos listados na Tabela 01, dos ambientes operacionais de TI de todo TRF5 e as suas Seções Judiciárias, situadas em Recife/PE - JFPE, João Pessoa/PB - JFPB, Natal/RN - JFRN, Maceió/AL - JFAL, Aracaju/SE - JFSE, Fortaleza/CE - JFCE, doravante neste documento e seus anexos denominados apenas por **TRF5**.

Tabela 1:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lote** | **Item** | **Descrição** | **Qtd de horas registradas** |
| 01 | 01 | Suporte a ambiente SAN | 500 horas |
| 02 | Suporte a ambiente IBM BladeCenter | 200 horas |
| 03 | Suporte a ambiente IBM RISC | 300 horas |
| 04 | Suporte a ambiente Linux | 500 horas |
| 05 | Suporte a ambiente Microsoft Server | 250 horas |
| 06 | Suporte a ambiente VMware | 300 horas |
| 07 | Suporte a ambiente de backup IBM Spectrum Protect (TSM) | 700 horas |
| 08 | Suporte a ambiente de Redes | 300 horas |
| 09 | Gerente de Projetos | 100 horas |

1. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

O TRF da 5ª Região, com sede em Recife/PE, e as suas Seções Judiciárias, situadas em Recife/PE - JFPE, João Pessoa/PB - JFPB, Natal/RN - JFRN, Maceió/AL - JFAL, Aracaju/SE - JFSE, Fortaleza/CE - JFCE, doravante neste documento e seus anexos denominados apenas por TRF5, possuem um parque computacional de processamento de porte significativo, disponibilizando serviços de TI, tanto na área judiciária quanto na administrativa, em datacenters com alto grau de complexidade de manutenção.

O serviço a ser contratado requer profissionais habilitados e, até o momento, o TRF5 não possui quantitativo suficiente em seu quadro pessoal de técnicos especializados e certificados para a realização de alguns serviços críticos de suporte e manutenção do ambiente em questão.

Em razão da complexidade dos serviços necessários, propõe-se a contratação de serviço técnico especializado cuja equipe que atenderá o TRF5 seja devidamente qualificada e certificada pelos órgãos competentes e/ou pelos próprios fabricantes, que possuem programas de capacitação e certificação específica para esses produtos.

Verificando-se a necessidade e a importância do funcionamento ininterrupto desses ambientes operacionais para o TRF5 e considerando os trâmites legais (internos) que a referida solicitação tem de percorrer até a devida conclusão, é que o núcleo de Gestão da Segurança da Informação inicia esta solicitação.

## MOTIVAÇÃO

## Os seguintes fatores motivaram essa contratação:

1. A terceirização de serviços de TI tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por sistemas e soluções originadas pelas áreas meio e fim;
2. 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;
3. As atividades de todas as áreas do TRF5 dependem diretamente do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades;
4. O TRF5 não possui em seu quadro, pessoal qualificado em quantitativo suficiente para a prestação desses serviços;
5. Devido a criticidade cada vez maior dos sistemas informatizados do TRF5 é necessária a existência de serviços com o quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir a continuidade e o adequado funcionamento dos serviços de atendimento e suporte às demandas de TI dos usuários;
6. Possibilitar a restauração da operação normal dos serviços com o um mínimo de impacto nos processos de negócios da STI, dentro dos elementos mínimos de prestação de serviços e prioridades estabelecidos;
7. Ofertar um serviço profissional de atendimento aos usuários de TI visando a qualidade e a constante busca pela melhoria dos serviços prestados.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

## O elevado grau de automação dos processos operacionais e administrativos leva as organizações a confiar e depender cada vez mais de sua infraestrutura tecnológica para viabilizar aplicações de missão crítica e implementar rapidamente novas soluções que aumentem a agilidade, a capacidade de adaptação, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada, aos seus clientes e usuários.

## Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

## O serviço objeto de contratação encontra-se alinhado com o Plano Diretor de TI do TRF5ª Região através do objetivo estratégico: Assegurar níveis de dos serviços de TI para a Justiça Federal e do Plano de Contratações aprovado para 2016 com a iniciativa Id nº 40: Garantir suporte técnico especializado.

## Face ao exposto e em conformidade com os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, a solução para o suporte aos usuários e às operações de TI descrita neste termo de referência e seus anexos constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pela Justiça Federal.

## FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

## Esta contratação encontra-se amparada no Art. 10, parágrafo 7º, do Decreto-Lei 200/67:

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 02/2008 e suas alterações: Dispõe sobre a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG;
8. 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;
9. Instrução Normativa SLTI nº 04/2014: Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
10. Resolução nº CF-RES-2013/00279: Dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

## RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

1. Atendimento de qualidade aos usuários de TI do TRF5, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações;
2. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TRF5;
3. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes, problemas e requisições 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 Níveis Mínimos de Serviços (NMS) especificados pelo TRF5;
4. Execução dos serviços objeto do contrato de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do TRF5;
5. Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI;
6. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidente, problemas e requisições à área de TI do TRF5;
7. Geração de relatórios que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;
8. Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis;
9. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;
10. Melhoria da produtividade da organização.

## JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

## Cenário 01 – Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos:

## A quantidade atual de servidores do TRF5 se mostra totalmente insuficiente para abarcar as atividades operacionais existentes nesta área. Corrobora ainda o fato do Decreto Lei n° 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7° “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”.

## Cenário 02 – Ampliação do quadro de servidores efetivos e absorção das atividades por estes

## Neste cenário a execução de todas as atividades realizadas por técnicos terceirizadas demandaria a ampliação do quadro efetivo da STI.

## Três fatores impactam de forma negativa este cenário.

1. O alto custo da solução tendo em vista os salários dos servidores de carreira ser substancialmente maiores se comparados aos salários praticados no mercado de TI;
2. O fato do quadro de servidores da área de TI ser praticamente o mesmo desde a criação do TRF5 em 1989; e
3. Não existir no momento concurso público vigente que permita a nomeação de novos servidores para a área de TI.

## Cenário 03 – Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5

## Neste cenário busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte remoto e presencial através de contrato de terceirização. Tal cenário é comum em diversos Órgãos da Justiça Federal e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.

## Durante a análise das possíveis alternativas, foram observadas as características positivas e negativas de cada cenário, além das limitações reais existentes em cada um. Como resultado da análise acima detalhada, optou-se pelo Cenário 03 – “Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5” como solução viável e de melhor custo/benefício.

## A terceirização dos serviços traduz adequação deste E. Tribunal a requisitos legais e normativos, e trará os seguintes benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade:

1. Recursos humanos capacitados tecnicamente, reduzindo o tempo de atendimento das demandas e qualidade na prestação do serviço;
2. Melhora do canal de comunicação com o usuário e consequente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação do TRF5.
3. Troca de know-how e conhecimento adquirido entre o TRF5 e a CONTRATADA, facilitando manutenção e operação da solução;
4. Alinhamento com a orientação político-administrativa no sentido de reduzir a participação do Estado na execução de serviços rotineiros
5. Alinhamento às metas e objetivos estratégicos do Plano de Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PDTI/JF
6. Modelagem e implantação de processos de trabalho aderentes às melhores práticas do mercado; e
7. Melhor custo-benefício entre os cenários analisados.

## Pelos motivos já expostos e após análise detalhada dos possíveis cenários que atenderiam a demanda especificada, ficou estabelecido como cenário mais vantajoso para a Administração a terceirização dos serviços de atendimento e suporte técnico da infraestrutura de TI do TRF5.

1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
   1. **Item 01**: **Suporte a ambiente SAN**
      1. A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:
         1. Disk Storages IBM DS4300, DS4700, DS4800, DS5300, Stormwize V700 e suas respectivas expansões (EXP710, EXP810, EXP5000), HP EVA4x00 e posteriores, Hitachi VSP;
         2. Switches SAN Fibre Channel IBM B16, B32, B24 e posteriores;
         3. Tape Library IBM TS3200, TS3310, HP MSL8096 e posteriores;
         4. IBM SAN Volume Controller (SVC), IBM Spectrum Virtualize;
         5. IBM Tivoli Storage Productivity Center (TPC), IBM Spectrum Control;
      2. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias listadas acima:
         1. Suporte para instalação, configuração e reconfiguração dos dispositivos do ambiente SAN;
         2. Definição e criação de arrays, logical drives e mapeamentos nos disk storages;
         3. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
         4. Análise e identificação de problemas de hardware;
         5. Acompanhamento de chamados abertos junto à IBM, Hitachi e HP;
         6. Análise e ajustes de performance;
         7. Configuração e ajustes de logical libraries;
         8. Análise, definição e ajustes nas configurações de zoneamento do ambiente SAN, a fim de atender a comunicação entre os storages e os hosts;
         9. Configuração dos recursos de ISL e de Trunking, entre switches, de forma a otimizar a performance, estabilidade e segurança do ambiente SAN;
         10. Atualização de firmwares das libraries, pickers, tape drives, disk drivers, controladoras, SAN switches e quaisquer outros componentes pertinentes;
         11. Análise, definição e ajustes de conectividade dos dispositivos (tape, disk e SAN switches) com o ambiente;
         12. Configurações dos dispositivos SAN para perfeita integração ao ambiente de servidores (físicos ou virtuais) e seus respectivos sistemas operacionais (AIX, Linux e Windows);
         13. Planejamento, definição, configuração, testes, integração do ambiente existente a eventuais novos storages;
         14. Migração de dados entre storages atuais, e entre estes e quaisquer eventuais novos storages;
         15. Planejamento, definição, configuração e ajuste dos recursos de cópia interna dos storages, e cópia externa entre Storages;
         16. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;
         17. Análise, definição, suporte a administração e ajuste da solução de virtualização de storage, tais como configuração de virtual disks, managed disks, replicação, stretched cluster, compressão, etc, quando aplicáveis;
         18. Análise, definição, suporte a administração, ajustes, definição de políticas, threshold, dashboards e relatórios da solução de gerenciamento de recursos do ambiente de armazenamento;
         19. Integração, instalação e realocação física (no site principal e/ou seus anexos) de dispositivos SAN, tais como tape drivers e expansões nas tapes library, disk drivers, controladoras e enclosures nos disk storages, e SFPs nos switchs. No caso de uma eventual realocação física entre sites distintos, o TRF5 será o responsável pela logística de transporte dos equipamentos;
         20. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
         21. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;
   2. **Item 02**: **Suporte a ambiente IBM BladeCenter**
      1. A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:
         1. Chassis IBM BladeCenter H, e seus módulos de I/O(LAN, SAN, SAS, etc), e posteriores;
         2. Módulos de gerência avançada;
         3. Lâminas x86;
         4. Lâminas RISC;
         5. Gerenciamento IBM Director;
         6. Virtualização de endereçamento IBM Open Fabric Manager;
      2. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias listados acima:
         1. Suporte para instalação, configuração e reconfiguração dos dispositivos do ambiente;
         2. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
         3. Análise e identificação de problemas de hardware;
         4. Acompanhamento de chamados abertos junto à IBM;
         5. Análise e ajustes de performance;
         6. Configuração da alocação de recursos do chassi e seus componentes, de forma a otimizar o uso, estabilidade e segurança do ambiente;
         7. Atualização de firmwares dos AMMs, módulos LAN, módulos SAN, e quaisquer outros componentes pertinentes;
         8. Atualização de firmwares/BIOS das lâminas x86, e seus respectivos componentes, tais como HBAs, NICs, etc;
         9. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
         10. Configurações dos recursos providos pelo chassi para perfeita integração ao ambiente de servidores (físicos ou virtuais) e seus respectivos sistemas operacionais (AIX, Linux, Windows e VMware);
         11. Análise, definição e configuração dos recursos de segmentação de redes (VLAN) e tecnologia de convergência dos módulos LAN Ethernet, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
         12. Análise, definição, instalação e configuração dos softwares de gerência inerentes aos chassis, tais como IBM Director e IBM BladeCenter Open Fabric Manager;
         13. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;
         14. Integração, instalação e realocação física (no site principal e/ou seus anexos) de dispositivos do ambiente Blade, tais como chassis, lâminas, fontes de força, blowers, módulos SAN ou LAN, AMM, memórias, processadores, SFPs e cabos. No caso de uma eventual realocação física entre sites distintos, o TRF5 será o responsável pela logística de transporte dos equipamentos;
         15. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
         16. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;
   3. **Item 03**: **Suporte a ambiente IBM RISC**
      1. A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:
         1. Sistema operacional IBM AIX versões 6, 7 e posteriores;
         2. Virtualização de hosts IBM PowerVM Enterprise;
         3. Cluster IBM HACMP/PowerHA;
         4. Servidores IBM Power 6F0, p520, p550, PS700;
         5. Servidores HMC (Hardware Management Console);
      2. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias listados acima:
         1. Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema operacional AIX e seus recursos, tais como:
            1. Módulos, bundles, lpps, Maintenance Levels, Services Packs, eFix e PTFs;
            2. Gerência de armazenamento e file system: LVM, JFS, JFS2, CDFS;
            3. Recursos de rede, tais como Bridging, Roteamento IP, NFS (Network File System), NIS (Network Information Service), NIM (Network Installation Manager)
            4. Processos, WLM (Work Load Manager), permissões, usuários, grupos e quotas;
            5. Otimizações e ajustes de CPU schedule, VMM, IO, Rede;
            6. Instalação e configuração de dispositivos e seus respectivos device drivers, como adaptadores de rede, HBAs, Controladoras RAID, etc;
            7. Instalação de patchs;
            8. Errolog;
            9. Image backup;
         2. Análise, planejamento, definição, instalação e configuração total do ambiente de virtualização RISC (APV e PowerVM) de acordo com as necessidades pertinentes;
         3. Configuração da alocação de recursos do servidor, de acordo com a necessidade apresentada pelo cliente, de forma a otimizar o uso, estabilidade e segurança;
         4. Configuração de LPARs para VMs de Sistema Operacionais e VIOS (Virtual I/O Server);
         5. Instalação e configuração do VIO;
         6. Configuração do IVM (Integrated Virtualization Manager)
         7. Instalação e configuração da HMC (Hardware Management Console);
         8. Hardening do Sistema Operacional de acordo com procedimento fornecido pelo TRF5, pelo fabricante, ou boas práticas de mercado;
         9. Migração de servidores físicos para LPARs PowerVM;
         10. Análise, planejamento, instalação e configuração de software de alta disponibilidade HACMP/PowerHA;
         11. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
         12. Análise e identificação de problemas de hardware;
         13. Acompanhamento de chamados abertos junto à IBM;
         14. Análise e ajustes de performance;
         15. Atualização de firmwares/BIOS servidores (lâmina ou rack) RISC, e seus respectivos componentes, tais como HBAs, NICs, etc;
         16. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
         17. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;
         18. Análise, planejamento e migração envolvendo o sistema operacional entre servidores distintos (virtuais ou físicos);
         19. Integração, instalação e realocação física (no site principal e/ou seus anexos) de dispositivos do ambiente, tais como lâminas, fontes de força, coolers, HBAs, NICs, memórias, processadores, SFPs e cabos. No caso de uma eventual realocação física entre sites distintos, o TRF5 será o responsável pela logística de transporte dos equipamentos;
         20. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
         21. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;
   4. **Item 04**: **Suporte a ambiente Linux**
      1. A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:
         1. Sistema operacional Linux Red Hat versões 4, 5, 6, 7 e posteriores;
         2. Add-ons do RedHat Linux tais como, HA, Resilient Storage, Satellite, Load Balance, Scalable File System, High Performance, Smart Management, etc;
         3. Sistema operacional CentOS versão 4, 5, 6, 7 e posteriores;
      2. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias listados acima:
         1. Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema operacional Linux e seus recursos, tais como:
            1. Módulos, RPMs, Services Packs;
            2. Gerência de armazenamento, file system, LVM e GFS;
            3. Recursos de rede, tais como Bridging, Roteamento IP, NFS (Network File System), NIS (Network Information Service), wrappers TCP, IPTABLES, POM (patch-o-matic);
            4. Configurações de alta disponibilidade como balanceamento de carga e fail-over;
            5. Processos, permissões, usuários, grupos e quotas;
            6. Configuração de softwares associados tais como, Apache, Bind, Tomcat, Squid, Qmail, PostFix, DHCP, jBoss, Subversion, Joomla!, WordPress, etc;
            7. Otimizações e ajustes de CPU schedule, memória, IO, Rede;
            8. Ajustes e recompilação do kernel;
            9. Instalação e configuração de dispositivos e seus respectivos device driver modules, como adaptadores de rede, HBAs, Controladoras RAID, etc;
            10. Instalação de patchs;
         2. Hardening do Sistema Operacional de acordo com procedimento fornecido pelo TRF5, pelo fabricante, ou boas práticas de mercado;
         3. Análise, planejamento, instalação e configuração de software de alta disponibilidade como RHCS e Heart Beat;
         4. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
         5. Análise e identificação de problemas de hardware;
         6. Acompanhamento de chamados abertos junto à RedHat;
         7. Análise e ajustes de performance;
         8. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
         9. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;
         10. Análise, planejamento e migração envolvendo o sistema operacional entre servidores distintos(virtuais ou físicos);
         11. Integração, instalação e realocação física (no site principal e/ou seus anexos) de dispositivos do ambiente, tais como lâminas, fontes de força, coolers, HBAs, NICs, memórias, processadores, SFPs e cabos. No caso de uma eventual realocação física entre sites distintos, o TRF5 será o responsável pela logística de transporte dos equipamentos;
         12. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
         13. Instalação de sistema e drivers de propósito geral suportados pelo S.O. e que possuem manual de instalação;
         14. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido.
   5. **Item 05**: **Suporte a ambiente Microsoft Server**
      1. A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:
         1. Microsoft Windows Server;
         2. Microsoft Exchange Server;
         3. Microsoft SQL Server;
         4. Microsoft ISA Server e ForeFront;
         5. Microsoft Project Server;
         6. Microsoft Virtualization;
         7. Microsoft System Center;
         8. Microsoft Unified Communications;
      2. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias listados acima:
         1. Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema operacional Windows Server e do Exchange Server e seus recursos, tais como:
            1. Updates e Services Packs;
            2. Gerência de armazenamento;
            3. Recursos de rede, tais como DHCP e DNS;
            4. Configurações de alta disponibilidade como balanceamento de carga e cluster services para o ambiente Microsoft;
            5. Gerência e configuração do Active Directory como criação de usuários, grupos, permissões de acesso, gerenciamento de quotas e recursos de impressão;
            6. Gerência de replicação entre sites;
            7. Gerência, criação e configuração de GPO´s;
            8. Instalação e configuração de dispositivos e seus respectivos device driver modules, como adaptadores de rede, HBAs, Controladoras RAID, etc;
            9. Gerenciamento e configuração da ferramenta de distribuição de updates e services packs WSUS;
         2. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;
         3. Análise, planejamento e migração envolvendo o sistema operacional entre servidores distintos(virtuais ou físicos);
         4. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
         5. Análise e ajustes de performance;
         6. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
         7. Hardening do Sistema Operacional de acordo com procedimento fornecido pelo TRF5, pelo fabricante, ou boas práticas de mercado;
         8. Análise e identificação de problemas de hardware;
         9. Análise e correção de problemas relacionados a certificados digitais do Exchange;
         10. Acompanhamento de chamados abertos junto à Microsoft;
         11. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
         12. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;
   6. **Item 06**: **Suporte a ambiente VMware**
      1. A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:
         1. Virtualização de hosts vSphere 5.5 e/ou superior;
         2. Família de produtos vCenter Server, incluindo as soluções de recuperação de desastres vCenter Site Recovery Manager;
         3. Família de produtos vCloud/VRealize;
      2. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias listados acima:
         1. Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema de virtualização de hosts VMware e seus recursos, tais como:
            1. Módulos, patchs e update packs;
            2. Data stores e paths;
            3. Recursos de rede, tais como vmnics, vSwitchs, traffic chaping, Distributed Switch;
            4. Configurações de cluster: DRS, HA, FT, etc
            5. Processos, roles e credenciais;
            6. Otimizações e ajustes de CPU schedule, memória, IO, Rede;
            7. Máquinas virtuais;
            8. VMware Consolidate Backup e VMware Update Manager;
         2. Instalação e configuração da console de gerenciamento vCenter Server;
         3. Migração de servidores físicos para máquinas virtuais VMware;
         4. Análise, planejamento, instalação e configuração do software de gerenciamento de recuperação de desastres vCenter SRM(Site Recovery Manager);
         5. Hardening do ambiente VMware de acordo com procedimento fornecido pelo TRF5, pelo fabricante, ou boas práticas de mercado;
         6. Análise de logs do vCenter, do ESX Server e das Máquinas Virtuais;
         7. Aplicação de patchs e atualizações no vCenter e ESX Server;
         8. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
         9. Acompanhamento de chamados abertos junto à VMware;
         10. Análise e ajustes de performance;
         11. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
         12. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;
         13. Análise, planejamento e migração envolvendo o ambiente VMware entre servidores distintos;
         14. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
         15. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;
   7. **Item 07**: **Suporte a ambiente de backup IBM Spectrum Protect (TSM)**
      1. A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:
         1. IBM Spectrum Protect/TSM Client e Server;
         2. IBM Spectrum Protect/TSM for Databases e for Mail;
         3. IBM Spectrum Protect/TSM for SAN;
         4. IBM Spectrum Protect/TSM for Advanced Copy Services;
         5. IBM Spectrum Protect/TSM Enterprise Resource Planning;
         6. IBM Spectrum Protect/TSM for SharePoint;
         7. IBM Spectrum Protect/TSM for Space Management;
         8. IBM Spectrum Protect/TSM for System Backup and Recovery;
         9. IBM Spectrum Protect/TSM for Virtual Environment;
         10. IBM Spectrum Protect/TSM Unified Suite;
      2. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias listados acima:
         1. Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema de backup IBM TSM e seus recursos, tais como:
            1. Instalação e configuração dos módulos cliente e servidor;
            2. Atualização das versões dos componentes (cliente TSM, servidor TSM e módulos adicionais do TSM);
            3. Aplicação de patchs para correção de bugs e melhorias na versão;
            4. Migração de versões dos componentes (cliente TSM, servidor TSM e módulos adicionais);
            5. Integração com produtos suportados (SGBDs, Mail Servers, SOs e hypervisors);
            6. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas;
            7. Análise e acompanhamento do ambiente identificando gargalos;
            8. Análise, definição, configuração e ajustes nas políticas de backup;
            9. Ajustes nas configurações do servidor TSM para otimizar a utilização das mídias;
         2. Definição das políticas e processo de DRM seguindo as melhores práticas preconizadas pelo mercado;
         3. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas na estrutura do TSM (utilização de pools, Tape Libraries, drives, etc);
         4. Instalação e customização do TSM Monitoring e do TIP (Tivoli Enterprise Portal);
         5. Análise e identificação de problemas de hardware e software;
         6. Acompanhamento de chamados abertos junto à IBM;
         7. Análise e ajustes de performance;
         8. Análise, planejamento e migração envolvendo o TSM entre servidores distintos(virtuais ou físicos);
         9. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
         10. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
         11. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;
   8. **Item 08**: **Suporte a ambiente de redes**
      1. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias de redes adotadas pela CONTRATANTE:
         1. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas.
         2. Elaboração de projetos lógicos de redes.
         3. Planejar a segurança das redes com cabeamento estruturado e sem fio (wireless).
         4. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
         5. Criar e atualizar documentações pertinentes à conectividade.
         6. Criar e atualizar scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento.
         7. Gerar relatórios e gráficos por demanda da CONTRATANTE, de desempenho das Redes.
         8. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para o monitoramento contínuo da rede de dados local.
         9. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
         10. Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software.
         11. Realizar confecção, crimpagem e passagem de cabos de rede.
         12. Realizar remoção e instalação física de equipamentos de conectividade em racks.
         13. Realizar a remoção e conexão de patch cords/pigtails entre switches e patch pannels e DIO’s.
         14. Execução de atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto.
         15. Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa.
         16. Realização de testes dos links de fibra de interligação entre o prédio sede do TRF5 e seus anexos.
         17. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.).
         18. Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes.
         19. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
         20. Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes.
         21. Instalar e resolver problema relativos a conexões de vídeo/voz sobre IP.
         22. Projetar a rede da CONTRATANTE para adoção do protocolo IPv6.
         23. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo e demais ferramentas de debug.
   9. **Item 09**: **Gerente de Projetos**
      1. A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo um profissional qualificado como PMP (Project Management Professional), o qual desempenhará as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de gerenciamento, administração e acompanhamento de projetos definidos no item 4.2.8.4, com habilidades e competências para assumir as seguintes responsabilidades:
         1. Integrar os projetos através do planejamento, execução e acompanhamento;
         2. Promover a comunicação entre as partes interessadas dos projetos.
         3. Prever as dificuldades e agir preventivamente assegurando o bom andamento dos projetos.
         4. Garantir que o projeto seja executado dentro do prazo, escopo e orçamento definido para alcançar o objetivo do projeto;
         5. Garantir que os riscos para o projeto tenham sido levantados, mitigados e tratados;
         6. Garantir que a equipe do projeto esteja recebendo as informações necessárias para a sua execução;
         7. Garantir que as equipes do projeto estejam treinadas ou recebam os treinamentos necessários para a sua execução;
         8. Garantir que as equipes estejam trabalhando em sintonia, motivando os membros das equipes dos projetos;
         9. Monitorar o progresso da equipe do projeto em função das tarefas realizadas;
         10. Reportar à CONTRATANTE o progresso dos projetos no tempo acordado;
         11. Reportar quaisquer dificuldades que impactem nos objetivos dos projetos;
         12. Garantir que as lições aprendidas e históricos do projeto tenham sido documentados e compartilhados com a CONTRATANTE;
         13. Manter o comprometimento com o sistema de qualidade da empresa e manutenção das normas existentes.
2. EXECUÇÃO DO CONTRATO
   1. **Disposições gerais**
      1. A contratação é fundamentada através do suporte, sob demanda, para os produtos/tecnologias cujas atividades foram especificadas;
      2. A CONTRATADA deverá dispor de equipe de especialistas com os perfis técnicos adequados a prestação dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo, sábados, domingos e feriados nacionais ou locais, caso seja necessário;
      3. Devido à alta criticidade da estrutura que será atendida, pois são elementos que sustentam grande parte da infraestrutura de TI do TRF5, serão abertos chamados mensais, com duração, mínima, de 04 (quatro) horas, por perfil (exceto o perfil gerente de projeto), para vistoria do ambiente do Tribunal e Seções Judiciárias a fim de verificar a “saúde” dos ambientes em questão, que poderão ser estendidas conforme necessidade mais detalhada de verificação do ambiente. Tal procedimento (manutenção preventiva) visa aumentar a disponibilidade dos serviços críticos, como o PJE, oferecidos aos usuários.
         1. Neste período mínimo de manutenção preventiva (04 horas) deverão ser checados, obrigatoriamente, alertas, falhas, conectividade, atualizações, melhores práticas, melhorias de performance, possíveis gargalos e tudo mais que possa vir a prejudicar a infraestrutura em questão.
      4. A responsabilidade pelo eventual pagamento de horas extras aos especialistas técnicos da CONTRATADA é de inteira responsabilidade desta. A CONTRATANTE não pagará nenhum valor adicional na hora contratada;
      5. A CONTRATADA deverá suportar a prestação de consultoria e atendimento a incidentes em, no mínimo, todas as versões do produto suportadas atualmente pelo respectivo fabricante em questão, e quaisquer novas versões e atualizações que por este sejam disponibilizadas no futuro em decorrência da evolução natural do produto;
   2. **Da abertura de chamados**
      1. A CONTRATADA deverá possibilitar a abertura de chamados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
      2. A CONTRATADA deverá possuir sistema de chamados via WEB que possibilite, no mínimo:
         1. Abertura, acompanhamento, listagem e fechamento de chamados, a qualquer momento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana. Os chamados devem estar sempre atualizados ao final do dia;
         2. Armazenar e gerar os relatórios das atividades executadas associadas ao chamado. Caso haja alguma indisponibilidade no sistema de abertura de chamados, deverão ser enviados relatórios dos chamados abertos, ao final do dia, com seus respectivos assentamentos;
         3. Geração automatizada do número do protocolo no momento da abertura do chamado, pelo qual se referenciará cada atendimento/chamado;
         4. Envio automatizado via e-mail para a CONTRATANTE de informações sobre todas as alterações nos status dos chamados, desde sua abertura até seu fechamento, referenciando o chamado através de seu número do protocolo;
         5. Manter o mais absoluto sigilo sobre todas as informações nele imputadas, segregando-as inclusive de outros clientes que também mantenham contratos com a CONTRATADA e que por ventura também acessem o mesmo sistema;
      3. Deverão ser fornecidas ao Gestor do Contrato do TRF5 e a um servidor responsável de cada Seção Judiciária, credenciais individuais para acesso ao sistema Web para abertura e acompanhamento dos chamados;
      4. Durante o horário de expediente, apenas o TRF5(sede) poderá abrir chamados. Nos outros horários, as Seções Judiciárias poderão fazê-lo, mas apenas para chamados considerados de severidade alta;
      5. O sistema WEB será o método preferencial para abertura de chamados, porém, não eximindo a sua obrigatoriedade, para os casos de indisponibilidade deste, a CONTRATADA também deverá disponibilizar método alternativo para abertura de chamados, através de número telefônico;
         1. O número telefônico designado pela CONTRATADA deverá permanecer disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, no qual um atendente deverá proceder a abertura do chamado e ativação da equipe técnica competente;
         2. Este número telefônico deverá ser local, código de área 081, ou equivalente à chamada gratuita do tipo 0800;
         3. Opcionalmente a CONTRATADA poderá disponibilizar mais de um número telefônico;
      6. Excepcionalmente, como forma de agilizar a ciência da CONTRATADA nos chamados de maior criticidade, a CONTRATANTE poderá, independente da abertura do chamado via WEB, acionar a CONTRATADA via telefone;
      7. A CONTRATADA deverá possibilitar 03 (três) tipos de atendimento;
         1. Atendimento Tipo 1 – Presencial
            1. A CONTRATADA deverá se deslocar até uma das localidades indicadas na Tabela 02 para executar o atendimento presencialmente, sendo este o método preferencial para os atendimentos para as unidade de Recife do TRF5 (TRF da 5ª Região e JFPE);
            2. O atendimento presencial nas unidades do TRF5 fora do Estado de Pernambuco (JFPB, JFRN, JFAL, JFSE, JFCE), será necessário para os casos que se evidencie a obrigatoriedade da intervenção local da CONTRATADA, devido a impossibilidade ou ineficácia do método de atendimento remoto, devendo este também ser previamente autorizado pela CONTRATANTE;
            3. Constatada a necessidade do deslocamento de profissionais da CONTRATADA para atendimento presencial nas Seções Judiciárias situadas fora do Estado de Pernambuco (JFPB, JFRN, JFAL, JFSE, JFCE), a CONTRATADA deverá contabilizar/debitar a quantidade de horas indicadas na tabela abaixo para cada profissional alocado, como forma de cobrir os custos envolvidos no respectivo deslocamento (ida e volta);

Tabela 2:

|  |  |
| --- | --- |
| **Seção Judiciária** | **Qtd. de horas debitadas para deslocamento** |
| JFPB | 4 horas |
| JFAL | 12 horas |
| JFRN | 12 horas |
| JFSE | 16 horas |
| JFCE | 16 horas |

* + - * 1. Adicionalmente às horas relativas ao deslocamento, a CONTRATADA deverá também contabilizar/debitar a quantidade de 03 (três) horas para cada dia de estadia no local remoto, para cada profissional alocado, como forma de cobrir os custos envolvidos na diária;
        2. As horas relativas aos deslocamentos e diárias deverão ser inseridas no respectivo chamado, de forma destacada para que não confunda com as horas relativas à execução do serviço em questão;
        3. Não serão aceitas cobranças de deslocamento e diárias sem a autorização prévia da CONTRATANTE (por e-mail, memorando ou outro documento emitido pelo gestor do contrato);
        4. Para esse tipo de atendimento será contabilizada a quantidade mínima de 01 (uma) hora, com frações adicionais de 30 (trinta) minutos;
      1. Atendimento Tipo 2 – Acesso Remoto
         1. Método preferencial para os atendimentos às Seções Judiciárias fora do estado de Pernambuco (JFPB, JFRN, JFAL, JFSE, JFCE), que deverá ser executado através de conexão remota ao respectivo ambiente, salvo os casos que se evidencie a necessidade do atendimento presencial local, devido à comprovada impossibilidade ou ineficácia do método remoto;
         2. Preferencialmente a CONTRATADA deverá efetuar a conexão segura a partir do ambiente do TRF5 em Recife, salvo nos casos onde mediante aprovação da CONTRATANTE for aprovada a conexão a partir de outro ambiente;
         3. Todas as atividades realizadas através de acesso remoto utilizarão necessariamente métodos de conexão seguros via internet, através de protocolos criptografados como SSH, SSL e VPN, homologados pela CONTRATANTE;
         4. Para esse tipo de atendimento será contabilizada a quantidade mínima de 01 (uma) hora, com frações adicionais de 30 (trinta) minutos;
      2. Atendimento Tipo 3 – Telefone, e-mail, via Chat
         1. Método preferencial para o esclarecimento de dúvidas simples e auxílio rápido, evitando acesso remoto e o deslocamento do técnico para o TRF5;
         2. Deverá ser executado por telefone, e-mail ou Chat;
         3. Para esse tipo de atendimento será contabilizada a quantidade mínima de 01(uma) hora, com frações adicionais de 30 (trinta) minutos;
    1. Os chamados serão classificados em 04 (quatro) níveis de severidade, cada qual com seu respectivo tempo de atendimento pelos quais deverão ser priorizados, pela CONTRATANTE, de acordo com as especificações abaixo:
       1. Severidade ALTA
          1. Indicado para chamados com o maior nível de criticidade, cujo objetivo é resolver problemas que afetam de forma grave a produtividade, segurança ou desempenho dos serviços críticos de TI da CONTRATANTE, pondo em risco a disponibilidade destes serviços;
          2. Neste nível de severidade, o início do atendimento deverá ocorrer em um prazo máximo de 02 (duas) horas após a abertura do respectivo chamado, salvo quando associado a chamados do Tipo 1 para localidades fora do estado de Pernambuco, onde a necessidade de deslocamento poderá impedir o cumprimento deste prazo. Neste caso, o deslocamento deverá ser executado no próximo voo disponível. Caso a empresa opte pelo deslocamento por outro meio de transporte, este deverá chegar ao destino mais rápido que o transporte aéreo;
          3. O atendimento aos problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento normal dos serviços envolvidos, salvo se devidamente autorizado pela CONTRATANTE;
       2. Severidade MÉDIA
          1. Indicado para chamados cujo objetivo é resolver problemas que afetam a produtividade, segurança ou desempenho dos serviços de TI da CONTRATANTE, mas que não põem diretamente em risco a sua disponibilidade;
          2. Neste nível de severidade, o início do atendimento deverá ocorrer em um prazo máximo de 04 (quatro) horas após a abertura do respectivo chamado, salvo quando associado a chamados do Tipo 1 para localidades fora do estado de Pernambuco, onde a necessidade de deslocamento poderá impedir o cumprimento deste prazo. Neste caso, o deslocamento deverá ser executado no próximo voo disponível. Caso a empresa opte pelo deslocamento por outro meio de transporte, este deverá chegar ao destino mais rápido que o transporte aéreo;
          3. O atendimento deste nível de prioridade poderá ser interrompido ao final do expediente normal do TRF5, e retomado ao início do expediente do próximo dia útil de trabalho;
       3. Severidade BAIXA
          1. Indicado para chamados com menor nível de criticidade, cujo objetivo é sanar dúvidas, implementar/ajustar funções, apoiar em atividades administrativas/operacionais gerais do ambiente de TI da CONTRATANTE;
          2. Neste nível de severidade, o início do atendimento deverá ocorrer até o próximo dia útil após a abertura do respectivo chamado, salvo quando associado a chamados do Tipo 1 para localidades fora do estado de Pernambuco, onde a necessidade de deslocamento poderá impedir o cumprimento deste prazo. Neste caso, o deslocamento deverá ser executado no próximo voo disponível. Caso a empresa opte pelo deslocamento por outro meio de transporte, este deverá chegar ao destino mais rápido que o transporte aéreo;
          3. O atendimento deste nível de prioridade poderá ser interrompido ao final do expediente normal do TRF5, e retomado ao início do expediente do próximo dia útil de trabalho.
       4. PROJETOS
          1. Indicado para chamados cujo objetivo é a execução de projetos no ambiente de TI da CONTRATANTE;
          2. Cada projeto deverá ser acompanhado e gerenciado por profissional qualificado como PMP (Project Management Professional);
          3. A CONTRATANTE solicitará reunião para discussão dos objetivos do PROJETO que deverá acontecer no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após esta solicitação;
          4. Todos os serviços demandados deverão ser executados somente após a emissão de ordens de serviços, com a obrigatória autorização pelo CONTRATANTE;
          5. Nas Ordens de Serviços deverão constar:

Número de Controle. Em ordem sequencial, reinicializados a cada novo ano;

Área Demandante. Que deverá assinar a solicitação e o aceite das atividades;

Objetivo da Tarefa. Definição das expectativas e justificativas para realização das atividades;

Data acordada de início e conclusão das atividades. Definição do período de realização, inclusive dos períodos e horários realizáveis para serviços que impactem com os trabalhos de usuários;

Data de início e conclusão das atividades. Período das atividades realizadas;

Listagem das Atividades a serem realizadas;

Resultado e Nível de Qualidade definido para a tarefa;

Penalidades, em caso de descumprimento, e de acordo com a previsão contratual;

Responsáveis pela fiscalização e autorização na CONTRATANTE;

Responsável pelo aceite na CONTRATADA;

* + - * 1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada, evidenciados através do relatório de execução e devidamente atestados pelo demandante e pelo gestor da CONTRATANTE, através do termo de aceite;
        2. Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA consultará o representante indicado pelo CONTRATANTE, que avaliará e atestará o serviço realizado;
        3. Um chamado encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;
    1. Para os níveis de severidade ALTA, MÉDIA e BAIXA, quando associados a chamados Tipo 1 para localidades fora do estado de Pernambuco, onde a necessidade de deslocamento poderá impedir o cumprimento dos respectivos prazos, será facultado à CONTRATADA a reclassificação do chamado para Tipo 2 ou Tipo 3, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE, possibilitando que o atendimento emergencial possa ser prestado ao ambiente da forma mais célere possível, além da renegociação junto a CONTRATANTE de um novo prazo para o atendimento local;
    2. Mediante aprovação prévia da CONTRATANTE, como forma de garantir que o atendimento seja iniciado da forma mais célere possível e dentro dos prazos máximos estabelecidos, será permitido que a CONTRATADA reclassifique o chamado TIPO1 para TIPO 2 ou TIPO 3, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE e desde que isso não represente prejuízo para a respectiva execução;
    3. A CONTRATANTE deverá informar o objetivo e tecnologia envolvida, bem como definir o Tipo e a Severidade do chamado no momento da sua abertura. Chamados abertos de forma inconsistente ou incompletos poderão ser desprezados pela CONTRATADA, o que deve ser informado de imediato a CONTRATANTE, para que esta tome as devidas providências em relação à reabertura/alteração do chamado;
    4. O Tipo e Severidade dos chamados poderão ser alterados pela CONTRATADA, mediante justificativa plausível e apenas após autorização da CONTRATANTE;
    5. Independente da classificação de Tipo e Severidade, todos chamados deverão ser abertos através dos métodos aqui preconizados;

## ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

## O volume dimensionado de horas de serviço a serem executados corresponde à estimativa dos serviços demandados baseada na média mensal, nos picos de utilização dos atendimentos prestados e na projeção dos serviços e projetos em andamento nos anos de 2013 à 2016 conforme tabela abaixo:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ano** | **SAN** | **Blade**  **center** | **AIX** | **Linux** | **Microsoft** | **VMware** | **TSM** | **Redes** | **G Proj** |
| 2013 | 233 | 60 | 129 | 171 | 170 | 221 | 705 | Sem dados históricos | Sem dados históricos |
| 2014 | 335 | 55 | 343 | 127 | 26 | 275 | 505 |
| 2015 | 263 | 418 | 477 | 408 | 200 | 366 | 1000 |
| 2016\* | 255 | 89 | 358 | 122 | 10 | 70 | 389 |
| MEDIA | 272 | 156 | 327 | 207 | 102 | 233 | 650 |

## Os itens de Redes e Gerência de Projetos (G Proj) não possuem dados históricos e foram dimensionados por estimativa empírica dos analistas de TI do TRF 5.

## Estima-se, um crescimento médio de 20% ao ano na quantidade de chamados abertos. Este crescimento da demanda pelos serviços de TI é causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI disponibilizadas pela STI, e pela ampliação do uso da Tecnologia da Informação em suporte aos processos de trabalho do Tribunal, tanto em correições como em regime de teletrabalho.

## VISTORIA TÉCNICA

* + 1. Os licitantes **DEVERÃO** realizar vistoria técnica junto ao TRF5, no prédio sede, 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 tem por finalidade avaliar as condições das instalações e infraestrutura de TI deste Tribunal, visando ter a extensão do que é pedido no objeto deste Termo de Referência, posto que somente a descrição técnica não se faz suficientemente clara para determinar as grandezas e complexidade que serão envolvidas para suas manutenções e, consequentemente, assegurem que o preço ofertado pela LICITANTE seja compatível com as reais necessidades do CONTRATANTE (**Acórdão TCU nº 727/2009-Plenário**);
    3. A Vistoria Técnica será realizada mediante agendamento prévio, dentro do horário de expediente em dias úteis, das 09:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, pelo email [ngsi.servidores@trf5.jus.br](mailto:ngsi.servidores@trf5.jus.br) ou pelo telefone (81) 3425-9495.
    4. O endereço para vistoria 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).
    5. A vistoria poderá ser feita em até 01 (um) dia útil anterior à data do certame.
    6. A vistoria será acompanhada por representante do TRF5, designado para esse fim.
    7. Ao término da vistoria será emitido um documento conforme modelo constante do **ANEXO I-D** – Declaração de Vistoria Técnica, impresso em 02 (duas) vias, assinadas pelas partes interessadas.
    8. No ato da vistoria o LICITANTE receberá informações importantes, tais como:

1. Estrutura de planejamento do TRF5;
2. Estrutura organizacional, competências, número de servidores e demais informações sobre as áreas de tecnologia da informação do Tribunal;
3. Política Corporativa de Segurança da Informação do TRF5 e normativos correlatos; e
4. Demais informações/dúvidas sobre a infraestrutura de TI para que a LICITANTE formule a melhor proposta possível.
   * 1. A ausência do Termo de Vistoria, na documentação de habilitação do LICITANTE, incorrerá na sua desclassificação do certame.
     2. A vistoria deverá ser realizada pelo representante legal credenciado pela empresa LICITANTE, que deverá apresentar **procuração válida**, assinada por pessoa, **comprovada e legalmente habilitada**, autorizando-o especificamente a receber as informações técnicas, sob o compromisso de confidencialidade, **mediante apresentação de termo conforme modelo do Anexo I-B – Termo de Confidencialidade**. **Não serão aceitas cópias não autenticadas.**
     3. 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 execução do objeto ou obrigação contratual.

## TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

## A transferência de conhecimento para o TRF5, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, através dos relatórios e do acompanhamento dos atendimentos realizados.

1. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

## REQUISITOS INTERNOS FUNCIONAIS

## Requisitos Gerais

## A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma esporádica, de acordo com as solicitações da CONTRATANTE, para atendimento dos serviços propostos neste termo de referência;

## Os analistas alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços.

## REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS

## A CONTRATADA deverá manter um supervisor dos serviços, com conhecimento técnico suficiente, que fará, internamente, o controle da qualidade dos serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa.

## A CONTRATADA deverá executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE, dentro do prazo negociado, atendendo o padrão de qualidade exigido.

## Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.

## A CONTRATADA deverá realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

## A CONTRATADA deverá testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

## REQUISITOS EXTERNOS

## Requisitos de Qualidade dos Serviços

## As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos ou nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

1. Para Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação deve-se utilizar a biblioteca do ITIL (*IT Infrastructure Library*) e da NBR-ISO 20.000 – Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação;
2. Para gestão de governança e continuidade do negócio de Tecnologia da Informação deve-se utilizar o COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*);
3. Para gerenciamento de projetos deve-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*);

## A CONTRATADA deverá fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

## A CONTRATADA deverá refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Níveis de Qualidade fixados;

## A CONTRATADA deverá substituir os recursos técnicos que não apresentem qualificação técnica compatível com a necessidade dos serviços, segundo as qualificações especificadas ou que apresentem conduta inadequada;

## A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

## Requisitos Legais

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

1. Resolução nº CF-RES-2012/00187: 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.
2. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e Decreto Lei 200 de 1967, como peça integrante e indissociável de um procedimento licitatório;
3. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, alterado pelos Decretos nº 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e nº 3.784, de 6 de abril de 2001, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010;
4. Decreto nº 5.450 de 2005, que regulamenta o sistema pregão eletrônico para contratação e aquisição de bens e serviços comuns;
5. Instruções Normativas IN-MPOG nº 02/2008, IN-MPOG nº 01/2010 e IN-MPOG nº 04/2014 e suas alterações;
6. Decreto 3.931/2001, alterado pelo Decreto 4.342/2002, que regulamenta o sistema de Registro de Preços;

## Determinações do TCU, como do Acórdão 667/05, quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços.Requisitos de Política de Segurança da Informação.

## Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

## Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

## Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do CONTRATANTE.

## Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

## A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

## Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades.

1. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

## Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TRF5 como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários;

## Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o TRF5;

## Com base no chamado aberto pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá alocar para atendimento profissional que possua o perfil técnico adequado, além de cumprir os prazos e o forma de atendimento definidos respectivamente pelas características de Severidade e Tipo do referido chamado;

## A CONTRATANTE pode exigir a substituição do profissional que está atendendo o chamado e que não esteja produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não corresponda 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 02 (duas) horas, a partir do recebimento da notificação do Contratante, para atendimento de severidade alta e 24 (vinte e quatro) horas para os demais, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE.

## Por padrão, cada chamado deverá ser atendido apenas por um profissional em um dado momento, de forma a não haver sobreposição de horas/profissionais alocados para um mesmo atendimento, salvo nos casos onde, mediante anuência da CONTRATANTE, se mostre importante a alocação de mais de uma profissional para o atendimento de um determinado chamado;

## Quando se evidenciar que um determinado chamado envolve o conhecimento técnico de mais de um perfil profissional, mediante a anuência da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá alocar, para este atendimento, profissionais dos perfis envolvidos necessários, com o objetivo de concluir com sucesso a demanda. Nesta ocorrência, a CONTRATADA poderá contabilizar as horas usadas para a solução, para cada profissional alocado;

## Será aceita a comutação de profissionais para o atendimento de um mesmo chamado;

## Os chamados concluídos deverão ser fechados com o registro extremamente detalhado da solução adotada, quantidade de horas e frações utilizadas e demais informações necessárias, mediante a aprovação da CONTRATANTE;

## A CONTRATADA deverá assegurar a transferência de conhecimento da solução implementada através do suporte nos atendimentos bem como na elaboração de relatórios de atendimento claros e suficientemente detalhados, e, quando necessário, através de apresentações formais das soluções e implementações realizadas;

## A CONTRATADA deve garantir que os relatórios registrem um histórico preciso das situações que geraram falhas e de todas as implementações realizadas, de forma a assegurar a eficácia na transferência de conhecimento;

## O preenchimento dos relatórios deve ser considerado no tempo total do chamado, sendo o limite para preenchimento de 30 (trinta) minutos, exceto nos casos em que a solução adotada foi de alta complexidade e exija um relatório detalhado. Nestes casos, o tempo máximo para o preenchimento será de 90 (noventa) minutos e deverá ser autorizado pelo TRF5;

## Todos os chamados deverão ter seus status atualizados, diariamente, através de assentamentos; Os relatórios emitidos de forma on-line deverão mostrar o status dos chamados e estes assentamentos. Caso o sistema on-line esteja indisponível, estes relatórios deverão ser fornecidos por e-mail, para a CONTRATANTE, ao final do dia;

## Deverá ser feito o fechamento parcial de todos chamados que estiverem em atendimento ao final do período mensal de faturamento, permitindo a contabilização e cobrança das horas do referido período;

## Os serviços detalhados devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library);

## Ao concluir o chamado, a CONTRATADA deverá compor relatório técnico detalhado das atividades realizadas (formato MS Word ou Adobe Acrobat), e entregá-lo a CONTRATANTE por e-mail. A CONTRATANTE dará o seu “de acordo” para o chamado através de e-mail, concordando com o que foi descrito no relatório e assim, autorizando a CONTRATADA a cobrar este serviço.

1. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

## PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

## Gestor do Contrato

## Entidade: Núcleo de Gestão da Segurança da Informação NGSI/DITI/STI

## Função: Servidor designado por meio de Portaria expedida pela Diretoria-Geral do TRF5, com atribuições gerenciais técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

## Responsabilidades

1. Adotar as providências necessárias ao fiel cumprimento do ajuste, tendo por parâmetro os resultados previstos neste Termo e no contrato. As decisões e providências que ultrapassarem a sua competência deverão ser encaminhadas, de imediato, aos seus superiores para a adoção das medidas pertinentes, que tomará as providências para que se apliquem as sanções previstas na lei e no contrato, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão;
2. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando ao preposto as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;
3. Alimentar o Sistema de Gestão Contratual relativo ao acompanhamento e fiscalização do contrato, especialmente, as ocorrências identificadas no exercício do seu mister;
4. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e solicitar à autoridade superior imediata, sempre que necessário, as medidas necessárias a não solução de continuidade da prestação do serviço;
5. Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, em ordem cronológica, observando para que o valor do contrato não seja ultrapassado;
6. Receber, conferir e atestar as notas fiscais encaminhando-as à unidade competente para análise e posterior pagamento;
7. Elaborar PAD - Pedido de Autorização de Despesa, ao constatar a necessidade de acréscimo, para verificação da disponibilidade orçamentária e autorização prévia;
8. Comunicar à unidade técnica, formalmente, e em tempo hábil, irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a CONTRATADA;
9. Solicitar à unidade competente esclarecimentos de dúvidas relativas ao contrato sob sua responsabilidade;
10. Informar à unidade de programação orçamentária e financeira, até 10 de dezembro de cada ano, as obrigações financeiras não liquidadas no exercício, visando à obtenção de reforço, cancelamento e/ou inscrição de saldos de empenho à conta de restos a pagar;
11. Manter sob sua guarda cópias do Contrato em vigor e do respectivo Termo de Referência;
12. Confrontar os preços e quantidades constantes da nota fiscal com os estabelecidos no contrato;
13. Fiscalizar o cumprimento das metas previamente estabelecidas neste Termo de Referência, acompanhando e avaliando a qualidade da execução dos serviços prestados, devendo comunicar à empresa por escrito o descumprimento das mesmas;
14. Comunicar à Administração o descumprimento dos prazos e metas previamente estabelecidos, para efeito de glosa e aplicação de penalidade, se for o caso.

## Fiscal Administrativo do Contrato

## Entidade: A ser definida pela Área Administrativa

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

## Responsabilidades

1. Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitados as normas e procedimentos que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;
2. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;
3. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento;
4. Esclarecer dúvidas do preposto/representante da CONTRATADA que estiverem sob a sua alçada, encaminhando problemas que surgirem quando lhe faltar competência;
5. Encaminhar questões relativas:

* à prorrogação de contrato, que deve ser providenciada antes de seu término, reunindo as justificativas competentes;
* à comunicação para abertura de nova licitação, antes de findo o estoque de bens e/ou serviços;
* ao pagamento de faturas;
* à comunicação ao setor competente sobre quaisquer problemas detectados na prestação do serviço, que tenham implicações na atestação.

1. Fiscalizar a manutenção, pela CONTRATADA, das condições de habilitação e qualificação, com a solicitação dos documentos necessários a avaliação;
2. Atentar para as alterações de interesse da CONTRATADA que deverão ser por ela formalizadas e devidamente fundamentadas, principalmente em se tratando de pedido de reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação. No caso de pedido de prorrogação de prazo, deverá ser comprovado o fato impeditivo da execução. Nas hipóteses alinhadas, cabe ao gestor juntar os pedidos no processo e informar o que for de sua alçada, encaminhando ao setor competente para analise e decisão;
3. Elaborar ou solicitar justificativa técnica, quando couber, com vistas à alteração unilateral do contrato pela Administração;
4. Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

## Gestor do Negócio (Requisitante)

## Entidade: Diretoria Geral

## Função: Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área, com capacidade técnica relacionada à área de negócio em que a mesma atua.

## Responsabilidades

1. Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços.
2. Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.
3. Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.

## Gerente de Projeto

## Entidade: Empresa CONTRATADA

## Função: Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar os chamados de projetos referentes a esta contratação.

## Responsabilidades:

1. Comparecer de forma presencial na reunião inicial para o início do planejamento do projeto de acordo com os prazos estipulados;
2. assegurar a criação e manutenção do plano de implantação da solução, a ser homologado pelo TRF5, de acordo com os parâmetros definidos neste Termo de Referência;
3. controlar o escopo e cronograma, de acordo com o plano de implantação;
4. controlar a qualidade, monitorando e relatando os resultados obtidos na implantação;
5. identificar, analisar, monitorar, controlar e planejar respostas aos riscos às atividades de implantação; e criar e manter a documentação relacionada à implantação; e
6. Ser responsável pela elaboração e acompanhamento da execução de todo projeto desde a Fase de Planejamento até a implantação da solução em ambiente de produção.

## 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 necessárias 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 do CONTRATANTE.

## Nomear um Gestor e um Fiscal para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais.

## Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;

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

## Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do inicio da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;

## Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

## Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme o descrito neste Termo de Referência e seus anexos.

## Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos, mediante aceite do relatório gerencial mensal.

## Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

## Avaliar, mensalmente, os relatórios dos serviços da CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.

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

## DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

## 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.

## Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos do Tribunal. O Tribunal fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião. Após a reunião, deverá ser gerada uma ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada tanto pelo gestor/responsável quanto pela CONTRATADA.

## No momento da assinatura do contrato, indicar, formalmente, preposto e substituto eventual que tenha capacidade gerencial e de coordenação para tratar de todos os assuntos previstos neste Termo de Referência e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE, quando do exercício dessa função.

## Encaminhar, mensalmente, em conjunto com a fatura/nota fiscal, todos os relatórios dos chamados executados.

## Encaminhar ao TRF5, sempre que houver afastamentos legais ou substituição de funcionários, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao Tribunal, indicando CPF, área de atuação, curriculum vitae e comprovação de certificações e experiência.

## Manter seus funcionários devidamente identificados por meio de crachá (contendo nome e foto), sempre que os mesmos estiverem nas dependências do Tribunal.

## 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 imediato, de qualquer profissional que não esteja 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 do CONTRATANTE.

## 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.

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

## Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados.

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

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

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

## 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/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 mudança 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 “Termo de Confidencialidade”, constante do Anexo I-B, quando da assinatura do instrumento contratual.

## Acatar a fiscalização do Contratante, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim, cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com este Termo de Referência e com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

## Realizar o pagamento dos empregados nas datas regulamentares, mesmo quando sua fatura não tenha sido paga pelo CONTRATANTE em razão de descumprimento de obrigações contratuais.

## Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, por parte da CONTRATADA, importará prorrogação automática do prazo dos procedimentos de liquidação e pagamento da fatura.

## Assinar instrumento contratual no prazo de até 5(cinco) dias, a contar do recebimento da comunicação oficial da Administração convocando para esse fim.

## A CONTRATADA obriga-se a não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como a não empregar menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

## A CONTRATADA deverá observar o inserto no art. 3º da Resolução nº 07 (18/10/2005), com nova redação dada pela Resolução nº 09 (06/12/2005), ambas do Conselho Nacional de Justiça, no tocante a vedação de manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que contrate empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo na ocorrência de quaisquer umas das hipóteses descritas, comunicar, de imediato e por escrito, a este Sodalício.

## É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor ativo do quadro do Tribunal Regional Federal da 5a Região ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, parente ou afim, até o 3º grau.

## É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do Tribunal.

## É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços, objeto desta contratação.

## Orientar os profissionais que executaram os serviços a:

## Não permanecerem em grupos durante o horário de trabalho, conversando com visitantes, colegas ou funcionários sobre assuntos estranhos à atividade exercida no ambiente.

## Não reproduzirem, divulgarem ou utilizarem, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenham tomado ciência em razão da execução dos serviços contratados, sem o consentimento, por escrito do Contratante.

## Apresentarem-se devidamente trajados e asseados.

## Portarem, em lugar visível, o crachá de identificação fornecido pela Contratada.

## Tratar com cortesia os servidores da Contratante, clientes, visitantes e demais colaboradores, podendo o Contratante exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.

## Utilizar o telefone exclusivamente para o serviço.

## A Contratada deverá observar rigorosamente todas as condições previstas neste Termo de Referência e em outras obrigações previstas no contrato, inclusive, comunicar ao 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 representantes, denominados Gestor e Fiscal e substitutos, 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, cumprindo-lhes:

1. Acompanhar e a fiscalizar os serviços, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da sua prestação e dar ciência à CONTRATADA, para a fiel execução dos serviços durante toda a vigência do Contrato;
2. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior;
3. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado e;
4. Receber da CONTRATADA, eventuais irregularidades de caráter urgente ou emergenciais com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelos servidores designados.

## 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 e/ou Fiscal e dos substitutos 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.

## Os equipamentos, ferramentas e materiais utilizados deverão estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pela CONTRATANTE, sendo que a inobservância desta condição implicará a sua recusa, bem como o seu devido refazimento e/ou adequação/substituição, sem que caiba à CONTRATADA qualquer tipo de reclamação ou indenização.

## As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor e/ou Fiscal 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.

## As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassarem a competência dos servidores designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

## Os servidores designados deverão conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento.

## Aos servidores designados fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço a fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

## A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, 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 do 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) e;
3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

## PRAZOS E CONDIÇÕES

## O prazo de vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério do CONTRATANTE, desde que presentes as condições e preços mais vantajosos para a Administração, consoante estabelecido no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

## A prorrogação do Contrato será precedida de pesquisa para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CONTRATANTE.

## A pelo menos 90 (noventa) dias do término da vigência deste instrumento, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, dentro de 05 (cinco) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato.

## Se positiva a resposta e vantajosa a prorrogação, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

## A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

## Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do termo aditivo de prorrogação, ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, merecerá do CONTRATANTE a devida aplicação de penalidade.

## A LICITANTE vencedora do certame licitatório terá até 30 (trinta) dias para iniciar a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, a contar da assinatura do instrumento contratual.

## Será considerado como início da execução dos serviços a data em que a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos no contrato e nos seus anexos;

## DO REAJUSTE

## Os preços dos serviços poderão ser reajustados até o limite máximo da variação geral do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP/DI) da Fundação Getúlio Vargas - FGV, ou pelo índice que venha a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

**R = V x I**

**Onde**:

R = valor do reajuste procurado;

V = valor inicial do contrato;

I  = IGP-DI[[1]](#footnote-1) (FGV) acumulado dos últimos 12 meses, a contar da data limite fixada para apresentação da proposta.

## Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo do reajuste a ser pleiteado, cuja aprovação do percentual de reajuste deverá ser negociado e aprovado pelo CONTRATANTE, observando-se os valores praticados no mercado à época de sua concessão para serviços compatíveis com o objeto da contratação.

## A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir.

## Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento e não poderão alterar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

## A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário deste instrumento, arcando esta, portanto, por sua própria inércia.

## ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO.

## Condição de Aceite

## Os serviços prestados serão avaliados e homologados de acordo com os relatórios emitidos pela CONTRATADA para os chamados executados.

## Condição de Alteração

## O Contrato poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações das Leis nº 9.069 de 29/06/95 e Lei nº 10192 de 14/02/2001.

## A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique em alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

## As supressões citadas no item anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultante de acordo celebrado entre os contratantes, conforme disposto no art. 65, § 2º, inciso II da Lei nº 8.666/93, com redação dada pela Lei nº 9.648/98.

## Quando houver alteração social em sua estrutura, a Contratada deverá encaminhar à ao setor competente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato.

## Condição de Cancelamento

## A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da Contratada, assegurará ao Contratante o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério do Contratante declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 8.666/93.

## O presente Contrato também poderá ser rescindido por quaisquer dos motivos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

## A rescisão se dará de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos nos incisos IX e X do referido art. 78 da Lei nº 8.666/93.

## FORMA DE PAGAMENTO

## A CONTRATADA deve apresentar documento de cobrança eletrônico e mensal, emitido em moeda corrente nacional, juntamente com os respectivos relatórios em formato digital (MS Word ou Adobe Acrobat), separando os valores relativos aos serviços prestados ao TRF e Seções Judiciárias e deverão vir acompanhadas de relatórios consolidados dos serviços com as respectivas quantidades de horas consumidas.

## Quando do faturamento e emissão do documento de cobrança, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, cumulativamente:

## Certidão de regularidade com o FGTS (CRF-FGTS);

## Certidão de regularidade com a Fazenda Federal e com a Seguridade Social (CONJUNTA);

## Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

## Certidão Negativa de Débitos junto à Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio sede da CONTRATADA (CND-ESTADUAL) e;

## Certidão Negativa de Débitos junto à Fazenda Municipal do domicílio sede da CONTRATADA (CND- MUNICIPAL).

## O atesto do documento de cobrança pelo CONTRATANTE dar-se-á se não houver irregularidades nas prestações/realizações dos serviços e nos demais documentos apresentados. Caso existam irregularidades o atesto apenas ocorrerá com a eliminação/correção/saneamento das impropriedades, pela CONTRATADA.

## Os documentos de cobrança poderão ser entregues, ainda, pela CONTRATADA, na Seção de Protocolo do TRF da 5ª Região, localizado no térreo da Ampliação do Edifício Sede, situado na Avenida Cais do Apolo, s/n, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP 50030-908, CNPJ n.º 24.130.072/0001-11.

## Caso o objeto contratado seja faturado em desacordo com as disposições previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a licitante vencedora deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança, não configurando atraso no pagamento;

## Após o recebimento do documento de cobrança, o fiscal do contrato terá até 02 (dois) dias úteis para realizar o atesto respectivo e encaminhá-lo para o pagamento;

## O pagamento será efetuado, mensalmente, referente aos serviços prestados no mês imediatamente anterior, mediante crédito em conta-corrente até o 5º (quinto) dia útil após o(s) atesto(s) do(s) documento(s) de cobrança e cumprimento da perfeita realização dos serviços e prévia verificação da regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA;

## O valor do pagamento será aquele apresentado no documento de cobrança, descontadas as glosas, conforme o caso;

## Antes do pagamento, a Administração realizará consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação.

## Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, proceder-se-á à sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;

## O prazo do subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração;

## Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

## Persistindo a irregularidade, a Administração adotará as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa;

## Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF;

## Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

## Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a licitante vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo TRF da 5ª Região, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da obrigação, terá a aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP**, onde:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EM | = | Encargos Moratórios; |
| N | = | Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; |
| VP | = | Valor da parcela a ser paga; |
| I | = | Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado: |
|  |  | I = (TX/100) → I = (6/100) → I = 0,0001644   1. 365   TX = Percentual da taxa anual = 6% |

## Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

## Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, por parte da CONTRATADA, importará prorrogação automática do prazo dos procedimentos de liquidação e pagamento da fatura;

## Os documentos acima exigidos não dispensa a licitante CONTRATADA de manter durante toda a execução do contrato as demais obrigações exigidas no momento da contratação, tais como às referentes aos demais encargos trabalhistas, às condições de habilitação técnica, jurídica e comercial.

## PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

## Direito de Propriedade

## 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 dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados 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 nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

## 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 Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação no Anexo I-B, 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 constante no Anexo I-C, assinada pelo representante da contratada e cada prestador.

## 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, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.

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

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, foram consideradas as médias dos valores globais apresentados pelas propostas de menor valor encaminhadas pelas empresas e pelo contrato de menor valor encontrado no âmbito da Administração Pública Federal. Foram, portanto, descartados os valores considerados extremamente elevados para a presente proposição.

## Com base nesses parâmetros, estimou-se o valor anual da proposição em R$ 805.660,50 (oitocentos e cinco mil seiscentos e sessenta reais e cinquenta centavos).

1. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

## Os recursos necessários ao atendimento das despesas serão definidos pela Administração do TRF.

1. SANÇÕES APLICÁVEIS
   1. Pela inexecução parcial ou total das condições pactuadas, erro de execução, atraso na execução, ficará a CONTRATADA sujeita às seguintes sanções:
      1. Advertência;
      2. A falta dos profissionais solicitados nos itens 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1, 3.5.1, 3.6.1, 3.7.1, 4.1.2 acarretará a aplicação de multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, por dia de ausência do profissional, observando o limite de 10 (dez) dias;
      3. A não realização dos serviços descritos nos itens 3.1.2, 3.2.2, 3.3.2, 3.4.2, 3.5.2, 3.6.2, 3.7.2 e seus subitens, nos prazos e especificações estabelecidos, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, por dia de atraso na execução do serviço, observando o limite de 30 (dez) dias;
      4. A não realização dos serviços descritos nos itens 4.1.4, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, por dia de atraso na execução do serviço, observando o limite de 30 (dez) dias;
      5. O não cumprimento dos itens 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, nos prazos e especificações estabelecidos, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, por dia de descumprimento, observando o limite de 30 (dez) dias;
      6. O não atendimento do item 4.2.8.1 e subitens (atendimentos de severidade alta), nos prazos e especificações estabelecidos, acarretará a aplicação de multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato por chamado não atendido;
      7. O não atendimento do item 4.2.8.2 e subitens (atendimentos de severidade média), nos prazos e especificações estabelecidos, acarretará a aplicação de multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor total do contrato por chamado não atendido;
      8. O não atendimento do item 4.2.8.3 e subitens (atendimentos de severidade baixa), nos prazos e especificações estabelecidos, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor total do contrato por chamado não atendido;
      9. O não atendimento do item 4.2.8.4 e subitens (Projetos), nos prazos e especificações estabelecidos, acarretará a aplicação de multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor total do contrato por chamado não atendido;
      10. A alteração do tipo de severidade dos chamados sem justificativa plausível e/ou sem a autorização do CONTRATANTE, conforme dispõe o item 4.2.10 acarretará a aplicação de multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato por chamado alterado nesta situação;
      11. Não atender ao procedimento e especificações dispostos no item 4.3, acarretará a aplicação de multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, por dia de descumprimento, observando o limite de 30 (dez) dias;
      12. Ultrapassado o limite máximo do prazo para aplicação de multa estabelecida em cada item, sem que a CONTRATADA tenha diligenciado para corrigir sua conduta de acordo com as especificações deste Termo de Referência, a CONTRATANTE deverá proceder à rescisão unilateral do Contrato;
      13. O descumprimento das exigências do item 8.1 até a data de inicio dos serviços do contrato poderá ensejar a recusa de execução por parte da CONTRATANTE;
      14. Não atender, **durante a vigência do contrato**, as exigências impostas pelo item 8.2.1 acarretará a aplicação de multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia sobre o valor total do contrato, por dia de descumprimento, observando o limite de 30 (dez) dias;
      15. O não atendimento do item 9.6 acarretará a aplicação de multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor total do contrato, por solicitação;
      16. Não fazer a proteção adequada dos programas, dados e valores contidos nos ambientes objeto do contrato, conforme estabelece o item 9.7 acarretará a aplicação de multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato;
   2. As penalidades previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, desde que não ultrapassem 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
   3. O não cumprimento pela CONTRATADA de qualquer uma das obrigações, dentro dos prazos estabelecidos com a CONTRATANTE, sujeitá-la-á às penalidades previstas nos artigos 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93;
2. DA GARANTIA
   1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará garantia anual de 5% (cinco) por cento em uma das modalidades estabelecidas no art. 56 da Lei n° 8.666/1993, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a data da assinatura deste Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério d CONTRATANTE.
   2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o limite de 2% (dois por cento).
   3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
   4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
      1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
      2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
      3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada e;
      4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.
   5. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
   6. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término deste Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação;
   7. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução na Caixa Econômica Federal.
   8. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem da CONTRATANTE.
   9. A garantia será considerada extinta:
      1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
      2. Após o prazo estabelecido no item 11.6, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
   10. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação (se for o caso), e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.
   11. O TRF da 5ª Região executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria:
   12. Havendo reajuste de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração, conforme o art. 56 §4º, da Lei 8.666/1993.
   13. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 05 (cinco) dias, contados da data em que for notificada, pelo CONTRATANTE.
3. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

## LICITAÇÃO

* + 1. **Modalidade: Pregão Eletrônico**
    2. **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 e do tipo menor preço global.
    3. **Tipo: Menor Preço Global**
    4. **Justificativa**:

Justifica-se está escolha por se tratar de itens que estão inter-relacionados, e, em caso de separação deles, pode haver um maior tempo de indisponibilidade por falta de comunicação e cooperação entre diferentes empresas.

Sendo a mesma empresa a prestadora de todos os itens, o custo baixa consideravelmente, pois é possível e muito provável a utilização de um mesmo funcionário com as devidas certificações atender diversas tecnologias.

* + 1. **Critério de Habilitação Jurídica.**

## Tratando-se de sociedade empresarial, ato constitutivo consolidado, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, com todas as suas alterações, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores (art. 28 da Lei 8.666/93).

## Tratando-se de sociedades simples, inscrição do ato constitutivo, com todas as suas alterações, acompanhado de prova da diretoria em exercício (art. 28 da Lei 8.666/93).

## Tratando-se de empresa ou sociedade estrangeiras em funcionamento no País, decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir (art. 28 da Lei 8.666/93).

* + 1. **Critério de Habilitação (Fiscal e Trabalhista)**

## Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ (art. 29 da Lei 8.666/93).

## Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, através da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou positiva com efeitos de negativa, relativa às Contribuições Previdenciárias, emitida pela Receita Federal do Brasil – RFB (art. 29 da Lei 8.666/93).

## Prova de regularidade referente ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS (art. 29 da Lei 8.666/93).

## Prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, que se dará mediante a apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com efeitos de negativa, relativa a Tributos Federais e à Divida Ativa da União, emitida pela Receita Federal do Brasil –RFB- e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN (art. 29 da Lei 8.666/93).

## Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da LICITANTE, ou outra equivalente, na forma da lei (art. 29 da Lei 8.666/93).

## Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, emitida pela Justiça do Trabalho (art. 29, V, da Lei 8.666/93).

## As microempresas e as empresas de pequeno porte deverão juntar toda a documentação fiscal exigida. Havendo qualquer restrição tributária, essas empresas terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, contado do dia da declaração do vencedor provisório do certame, para regularizar sua situação junto ao fisco, nos termos dos artigos 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/2006 c/c art. 4º, §1º, do Dec. 6204/07, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa (art. 29 da Lei 8.666/93).

* + 1. **Critério de Habilitação (Econômico-Financeiro)**

## Certidão negativa de falência e recuperação judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede da pessoa jurídica, há menos de 180 (cento e oitenta) dias da data de recebimento dos envelopes, mencionada no preâmbulo deste Edital, especificamente, para as certidões sem prazo de validade expresso.

## Caso a certidão negativa de falência e recuperação judicial contenha prazo de validade expresso, só serão aceitas as certidões cujo prazo de validade esteja vigente.

* + 1. **Critério de Habilitação (Técnica Operacional)**

## Atestados/declarações de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o mesmo forneceu com bom desempenho, a prestação de serviços de suporte técnico especializados na área de tecnologia da informação para análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, elaboração de scripts, e demais atividades correlatas, atendendo a necessidade de suporte nas seguintes tecnologias: IBM Risc (AIX, Power VM, Power HA, HMC), Redes SAN (Disk Storages IBM, Switches FC, Tapes Libraries FC IBM), IBM BladeCenter e IBM BladeServer, Linux(RedHat), VMware (vCenter 6, vSphere 5.5 e SRM), Microsoft (Windows Server 2012 e Exchange Server 2013) e IBM TSM(DRM, for DB, for Mail, Sysback);

## A Administração se resguarda no direito de diligenciar junto à pessoa jurídica emitente do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando a obter informações sobre o serviço prestado;

## Nos atestados/declaração deverão constar os dados cadastrais completos da pessoa jurídica e responsável pela emissão do atestado;

## Se não constarem nos atestados, a LICITANTE deverá encaminhar ao Tribunal a lista de telefones de contatos responsáveis pela emissão do certificado para caso haja futuras averiguações.

## Não será aceito pela Administração atestado/declaração emitido pela própria LICITANTE, sob pena de infringência ao princípio da moralidade, posto que a LICITANTE não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica.

## Os documentos que comprovam as características aqui exigidas a LICITANTE, deverão ser entregues anexados à sua proposta, podendo também ser requerida apresentação posterior no momento do contrato e execução;

## No certame, o lote concorrido será disputado pelo seu valor total, porém o LICITANTE também deverá descrever claramente os valores unitários para cada item que o compõe, apresentando em sua proposta uma tabela de acordo com o modelo sugerido abaixo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lote**  **Único** | **Item** | **Descrição** | **Qtd de horas Estimadas** | **Valor Unitário da Hora**  **(R$)** | **Valor Total do Item**  **R$** |
| 01 | 01 | Suporte a ambiente SAN | 500 horas |  |  |
| 02 | Suporte a ambiente IBM BladeCenter | 200 horas |  |  |
| 03 | Suporte a ambiente IBM RISC | 300 horas |  |  |
| 04 | Suporte a ambiente Linux | 500 horas |  |  |
| 05 | Suporte a ambiente Microsoft Server | 250 horas |  |  |
| 06 | Suporte a ambiente VMware | 300 horas |  |  |
| 07 | Suporte a ambiente de backup IBM Spectrum Protect (TSM) | 700 horas |  |  |
| 08 | Suporte a ambiente de Redes | 300 horas |  |  |
| 09 | Gerente de Projetos | 100 horas |  |  |
| Valor Global da Contratação (por extenso) | | | | |  |

* + 1. **REQUISITOS EXIGIDOS NO INÍCIO DA EXECUÇÃO**

## A CONTRATADA deverá comprovar que possui sistema de abertura de chamados técnicos através de número telefônico e sistema de abertura de chamados técnicos pela WEB, apresentando na ocasião o endereço eletrônico (URL) e realizando uma demonstração deste sistema de forma on-line a equipe técnica da CONTRATANTE;

## Visto a grande complexidade, alto grau de criticidade, bem como as tecnologias envolvidas no ambiente de produção do TRF5, com o objetivo de garantir a perfeita execução dos serviços requeridos neste termo de referência sem comprometer a continuidade da prestação dos serviços públicos prestados aos jurisdicionados, a CONTRATADA, para efeito de validação da capacidade técnica, deverá comprovar na data da assinatura do respectivo contrato:

## Os profissionais que devem atender os chamados abertos pela contratante, devem possuir as seguintes certificações:

## ITEM 01 – SAN

## SNIA Certified Professional (SCSP) ou Comptia Storage+ Powered by snia;

## IBM Certified Specialist - Midrange Storage Technical Support V5 ou versão mais atual;

## IBM Certified Specialist - Storwize V7000 Implementation V1 ou IBM Certified Specialist - Storwize Family Technical Solutions V4 ou versões mais atuais;

## HAT-050 Hitach Storage Concepts test;

## ITEM 02 – IBM BladeCenter

## IBM Certified Specialist - System x Technical Principles;

## ITEM 03 – IBM RISC

## IBM Certified System Administrator – AIX 7 e IBM Certified Systems Expert - Virtualization Technical Support for AIX and Linux - v2 ou versões mais atuais. Pode ser substituída por IBM Certified System Administrator – AIX V1;

## IBM Certified Deployment Professional - Spectrum Control

## ITEM 04 – Linux

## Red Hat Certified Engineer (RHCE) - Red Hat Enterprise Linux 7 ou superior;

## ITEM 05 – Microsoft Server

## Microsoft Certified Systems Engineer 2012 (MCSE Windows Server 2012) ou superior;

## Microsoft Certified Professional (MCP) - Implementing & Managing Microsoft Exchange Server 2013, ou superior;

## ITEM 06 – VMware

## VMware Certified Professional V6 (VCP6) - Data Center Virtualization (VCP6-DCV) ou superior;

## ITEM 07 – IBM TSM

## IBM Certified Administrator - Tivoli Storage Manager V7.1;

## IBM Certified Deployment Professional - Tivoli Storage Manager V7.1;

## ITEM 08 – Redes

## CCNA - Cisco Certified Network Associate;

## CCNA Data Center – Cisco Certified Network Associate Data Center;

## CompTIA Network+;

## BCNE - Brocade Certified Network Engineer;

## ITEM 09 – PMP/PMI

## Certificações PMP (Project Management Professional)/PMI;

## Certificação ISO 20000 Foundation ou superior;

## Certificação ISO 27002 Foundation ou superior;

## Certificação PMP/PMI;

## Todos os integrantes da equipe técnica aqui designada pela CONTRATADA deverão possuir uma certificação ITIL Foundation Certificate in IT Service Manager ou superior, e ter formação superior em ciência da computação, sistemas de informação, redes ou semelhante, desde que voltada para área de tecnologia de informática e/ou computação, comprovando tal graduação através do respectivo certificado, declaração ou diploma de conclusão emitido pela respectiva entidade de ensino legalmente reconhecida pelo MEC, com exceção do gerente de projetos, que poderá apresentar comprovação de formação superior em diversas áreas;

## A comprovação dos certificados técnicos exigidos dar-se-á mediante a apresentação dos respectivos certificados e/ou provas de certificações emitidas pelos órgãos competentes;

## Todos os profissionais devem ter experiência mínima de 06 (seis) meses nas atividades que irão executar;

## A comprovação do vínculo da equipe técnica com a CONTRATADA dar-se-á mediante a apresentação da CTPS, contrato social ou documento que substitua legalmente a CTPS e contrato de prestação de serviço;

## Com intuito de garantir a coesão e integração na execução dos serviços exigidos, não será aceita a criação de consórcios para atender os requisitos definidos;

## Todos os documentos que comprovam as características aqui exigidas da CONTRATADA, deverão ser entregues até o início da execução dos serviços, podendo também ser requerida apresentação posterior na fase de execução;

## As demais responsabilidades são previstas nos editais do TRF5 que são elaborados em concordância com as leis de licitação e pregão;

## A CONTRATADA deverá manter todas as qualificações exigidas durante toda a duração do contrato

1. ANEXOS

**I-A – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

**I-B –TERMO DE SIGILO**

**I-C – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

**I-D – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

1. O IGP é a média aritmética ponderada de três outros índices de preços. São eles:   
     
   • Índice de Preços ao Produtor Amplo (IPA),   
   • Índice de Preços ao Consumidor (IPC),   
   • Índice Nacional de Custo da Construção (INCC).   
     
   Os pesos de cada um dos índices componentes correspondem a parcelas da despesa interna bruta, calculadas com base nas Contas Nacionais – resultando na seguinte distribuição:   
     
   • 60% para o IPA,   
   • 30% para o IPC,   
   • 10% para o INCC.   
     
   O IGP desempenha três funções. Primeiramente, é um indicador macroeconômico que representa a evolução do nível de preços. Uma segunda função é a de deflator de valores nominais de abrangência compatível com sua composição, como a receita tributária ou o consumo intermediário no âmbito das contas nacionais. **Em terceiro lugar, é usado como referência para a correção de preços e valores contratuais**. **O IGP-DI é o indexador das dívidas dos Estados com a União**. (**http://portalibre.fgv.br/main.jsp?lumChannelId=402880811D8E34B9011D92B6B6420E96**) [↑](#footnote-ref-1)