



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

**MCTI - TERMO DE REFERÊNCIA TRF2 1257645**

**1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, visando a prestação de suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 2ª Região, por meio de Central de Serviços. O escopo abrange a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de chamados, com base nas práticas da biblioteca ITIL, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

**2. DO MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS DISCRIMINADOS**

**2.1.** A licitante deverá apresentar proposta de preços conforme o modelo a seguir, contendo a discriminação detalhada dos produtos e/ou serviços ofertados, com indicação do valor unitário e total, expressos em moeda nacional brasileira, tanto em algarismos quanto por extenso.

**2.2.** A proposta comercial deverá incluir o dimensionamento da equipe que será alocada para a execução dos serviços objeto da contratação.

**2.3.** Na cotação de preços deverão estar inclusos todos os itens de custo e despesas, tais como: materiais; serviços; transportes; embalagens; seguro; mão-de-obra; salários dos profissionais; impostos; encargos sociais e tributários, bem como taxas, fretes e quaisquer outras despesas que incidam direta ou indiretamente sobre os produtos ou serviços, mesmo que não estejam relacionadas na proposta.

Item	Discriminação	Tipo de profissional	Quantidade de profissionais	Preço Mensal (R\$)	Preço Total Anual(R\$)
	Coordenação da Central de Serviços de TI	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação CBO: 1425-30			
	Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos	Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05			
		Analista de Suporte Técnico de 1º Nível CBO: 2124-20			
	Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos	Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05			

1	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI		Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 3171-10		
		Suporte Técnico às ferramentas de atendimento técnico	Suporte à plataforma voip	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
			Suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
			Suporte à Base de Conhecimento.	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
		Gestão de qualidade e pesquisa de satisfação		Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
		Atendimento Presencial e Suporte Técnico de 2º Nível	Supervisão de equipe de suporte presencial	Supervisor Técnico de Suporte de Presencial CBO: 1425-05	
			Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnicos de Suporte Presencial CBO: 3171-101	
			Suporte Técnico Presencial Crítico de 2º Nível.	Analista de Suporte Técnico de Presencial CBO: 2124-20	
			Suporte Técnico Presencial a Eventos Institucionais.	Analista de Suporte Técnico de Presencial CBO: 2124-20	
			Manutenção e Controle de equipamentos	Técnico de manutenção e controle de equipamentos CBO: 9482-05	
			Atendimento à rede	Técnico de Atendimento à Rede CBO: 3171-05	

**Valor total estimado:**

### 3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

**3.1.** O objeto a ser contratado compreende a organização, implantação e execução continuada das atividades de atendimento e suporte técnico — remoto e presencial — de 1º e 2º níveis, aos usuários de serviços de TI da Justiça Federal da 2ª Região, por meio da Central de Serviços de Tecnologia da Informação, incluindo o fornecimento de ferramenta de assistência remota.

**3.2.** A Central de Serviços de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação, com **abrangência regional** e, doravante, denominada **CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI**, deverá funcionar como ponto único de contato para todos os usuários e clientes das soluções de tecnologia da informação da Justiça Federal da 2ª Região. Suas atribuições incluem: a execução de rotinas periódicas; orientação e esclarecimento de dúvidas; configuração e controle de equipamentos; recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de chamados, com base nas práticas da biblioteca ITIL, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

**3.3.** Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA deverão estar alinhados às boas práticas do ITIL, com objetivo de garantir a menor indisponibilidade possível das soluções de TI, mediante procedimentos padronizados, definidos ou aprovados pelo CONTRATANTE.

**3.4.** A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI será estruturada em diversos serviços distintos, porém totalmente integrados, conforme relacionados a seguir, cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência.

**3.5.** A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI incluirá os seguintes serviços, que deverão ter atuação de equipes distintas:

**3.5.1.** Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos.

**3.5.2.** Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos.

**3.5.3.** Suporte Técnico às ferramentas de atendimento técnico:

**3.5.3.1.** Suporte à Plataforma VoIP;

**3.5.3.2.** Suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento;

**3.5.3.3.** Suporte à Base de Conhecimento.

**3.5.4.** Gestão de qualidade e pesquisa de Satisfação.

**3.5.5.** Atendimento Presencial e Suporte Técnico de 2º Nível.

**3.5.5.1.** Suporte Técnico Presencial de 2º Nível;

**3.5.5.2.** Suporte Técnico Presencial Crítico de 2º Nível;

**3.5.5.3.** Suporte Técnico Presencial a Eventos Institucionais;

**3.5.5.4.** Atendimento à rede;

**3.5.5.5.** Manutenção e controle de equipamentos.

### 4. DA JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

**4.1.** A Justiça Federal da 2ª Região depende de serviços de TI para a realização de suas atividades finalísticas e administrativas. Com o crescimento e complexidade da infraestrutura tecnológica, torna-se essencial a manutenção de uma Central de Serviços estruturada, eficaz, com capacidade de atender de forma contínua, padronizada e com qualidade, os usuários. A indisponibilidade de um serviço especializado compromete diretamente a prestação jurisdicional, tornando a contratação essencial à continuidade das atividades da instituição.

**4.2.** O parque tecnológico é bastante diversificado em termos de hardware e software, contando com mais de 6.000 (seis mil) usuários internos que utilizam os recursos de TI para o desenvolvimento de suas atividades. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

**4.3.** O objetivo da presente contratação é oferecer aos usuários das soluções de TI do ambiente corporativo da Justiça Federal da 2ª Região serviços técnicos de: Atendimento Remoto, no modelo Central de Atendimento de Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk baseado nos processos da biblioteca ITIL, incluindo atendimento por telefone, e-mail e web); e de Atendimento Presencial, a fim de garantir a menor indisponibilidade dos serviços de TI e maior produtividade, gerando uma maior satisfação dos usuários deste TRF e das Seções Judiciárias do Rio de Janeiro e do Espírito Santo.

**4.4.** Além disso, a natureza destes serviços, objeto da contratação, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do CONTRATANTE. Sendo necessário, portanto, que haja a disponibilidade permanente de equipes

qualificadas, especializadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

**4.5.** Outro ponto a ser destacado é o impacto positivo na satisfação e bem-estar dos servidores e usuários da Justiça Federal da 2ª Região. Com um atendimento técnico eficiente e de qualidade, os servidores poderão desempenhar suas funções sem interrupções causadas por falhas tecnológicas e ter pronto atendimento quando se fizer necessário, aumentando a produtividade e diminuindo o estresse no ambiente de trabalho. Para os usuários de TIC da Justiça Federal da 2ª Região, a sensação de ter suas demandas atendidas de forma ágil e resolutiva reforça a confiança no sistema de justiça, promovendo uma experiência positiva.

**4.6.** A contratação visa:

**4.6.1.** Garantir atendimento ágil e eficiente aos usuários;

**4.6.2.** Centralizar o suporte técnico de 1º nível e parte do 2º nível;

**4.6.3.** Assegurar o funcionamento adequado das soluções de TI;

**4.6.4.** Reduzir o tempo de indisponibilidade dos sistemas;

**4.6.5.** Padronizar processos, conforme práticas da ITIL.

**4.7.** Atualmente, estes serviços são executados por meio de empresa contratada. A prestação de serviços de suporte técnico de TI por empresas contratadas permeia diversos órgãos da administração pública, abrangendo órgão dos entes federativos em seus respectivos âmbitos — federal, estadual e municipal — bem como em todos os poderes, por apresentar melhor relação custo-benefício e estar em consonância com a legislação vigente, a qual preconiza que os serviços de caráter operacional e rotineiro sejam objeto de execução indireta.

**4.8.** Dessa forma, considerando a iminente expiração do prazo do contrato vigente e a necessidade de assegurar continuidade dos serviços prestados, revela-se imprescindível a contratação dos serviços ora descritos.

## **5. DOS RESULTADOS / BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS**

**5.1.** Atendimento de qualidade aos usuários de TI, com efetivo gerenciamento dos incidentes.

**5.2.** Racionalização dos processos de suporte aos usuários de TI pela delegação de funções à empresa especializada.

**5.3.** Obtenção de Níveis de Serviço adequados às necessidades do CONTRATANTE.

**5.4.** Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI.

**5.5.** Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços de TI com o mínimo de impacto nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos níveis mínimos de serviços (NMS) estabelecidos.

**5.6.** Fornecimento de informações padronizadas aos clientes de TI.

**5.7.** Prestação de serviços a autoridades judiciais e administrativas, que exigem uma maior celeridade, tanto em 1º Nível quanto em 2º Nível.

**5.8.** Alocação dos servidores nas atividades de Gestão de Tecnologia da Informação.

**5.9.** Aperfeiçoamento das condições de trabalho dos servidores, aumentando a motivação intrínseca pelas tarefas desempenhadas.

## **6. DO ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JF**

**6.1.** A presente contratação está alinhada com as iniciativas previstas no Plano Estratégico da Justiça Federal — PEJF 2021/2026 — e no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal — PETI-JF 2021/2026, mais precisamente em consonância com o Macrodesafio “Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados” e o objetivo estratégico de “Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal”, conforme Resolução nº 685 de 2020 do CJF.

## **7. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO**

**7.1.** Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) 0928588 e os Estudos Preliminares (artefatos) constantes no Processo SEI nº 0008307-30.2025.4.02.8000.

## 8. DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

8.1. Prestação de suporte técnico, por meio de Central de Serviços, para um total de aproximadamente 6.271 usuários internos de serviços de Tecnologia da Informação, um parque tecnológico com mais de 26.500 equipamentos, com uma média mensal de 5.837 atendimentos técnicos, conforme dados abaixo.

### QUANTITATIVO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TI

Órgão	Quantidade
TRF2	1.766
SJRJ	3.696
SJES	809
<b>Total</b>	<b>6.271</b>

### QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS

Órgão	Quantidade
TRF2	8.425
SJRJ	14.872
SJES	3.235
<b>Total</b>	<b>26.532</b>

### QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	1.511	1.797	2.559	3.024
Fevereiro	1.946	1.564	1.679	2.680
Março	1.946	2.186	2.146	2.545
Abril	2.277	1.481	2.332	2.585
Maio	2.375	2.146	2.308	2.846
Junho	1.844	1.728	2.092	2.418
Julho	1.933	1.671	2.205	2.624
Agosto	2.148	2.037	2.345	-
Setembro	2.104	1.432	2.091	-
Outubro	1.744	1.804	2.692	-
Novembro	2.061	1.561	2.045	-
Dezembro	1.029	1.166	1.683	-
<b>Total</b>	<b>22.918</b>	<b>20.573</b>	<b>26.177</b>	<b>18.722</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>1.910</b>	<b>1.714</b>	<b>2.181</b>	<b>2.675</b>

### QUANTITATIVO DE CHAMADOS

MÊS	2022	2023	2024	2025
-----	------	------	------	------

Janeiro	4.486	4.846	5.761	6.632
Fevereiro	4.331	4.713	4.878	6.620
Março	9.167	6.967	5.630	7.252
Abril	5.592	4.908	5.774	6.015
Mai	7.746	6.966	5.778	6.863
Junho	6.271	6.731	5.419	5.609
Julho	6.398	6.491	5.410	6.484
Agosto	6.053	6.841	5.748	-
Setembro	5.406	5.483	5.695	-
Outubro	5.023	5.562	6.806	-
Novembro	4.539	4.859	4.984	-
Dezembro	3.091	3.415	4.493	-
<b>Total</b>	<b>68.103</b>	<b>67.782</b>	<b>66.376</b>	<b>45.475</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>5.675</b>	<b>5.649</b>	<b>5.531</b>	<b>6.496</b>

**8.2.** Prestação de suporte técnico, por meio de Central de Serviços, para usuários externos, com uma média mensal de 2.198 atendimentos por contato telefônico, e-mail e *whatsapp*, conforme dados abaixo.

#### QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, WHATSAPP E EMAIL

MÊS	2022	2023	2024
Janeiro	-	1.598	2.074
Fevereiro	1.426	1.675	2.043
Março	1.718	2.599	2.001
Abril	1.689	2.731	2.196
Mai	1.867	2.535	2.906
Junho	1.755	2.164	2.914
Julho	1.966	2.168	3.159
Agosto	2.040	2.489	3.006
Setembro	2.250	2.025	2.932
Outubro	1.908	2.387	3.207
Novembro	2.180	2.271	2.626
Dezembro	1.426	1.708	1.658
<b>Total</b>	<b>20.225</b>	<b>26.350</b>	<b>30.722</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>1.839</b>	<b>2.195</b>	<b>2.560</b>

**8.3.** Prestação de serviço de atendimento presencial para um total de aproximadamente 1.766 usuários de serviços de TI, um parque tecnológico de aproximadamente 8.000 equipamentos e uma média de 701 atendimentos/mês, conforme dados abaixo.

#### QUANTITATIVO DE CHAMADOS

##### Atendimento Presencial

<b>MÊS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Janeiro	744	506	770	568
Fevereiro	871	500	492	575
Março	1.964	609	538	578
Abril	875	614	548	605
Maio	1.546	776	538	521
Junho	1.164	841	444	399
Julho	1.076	765	463	575
Agosto	1.526	1.191	536	-
Setembro	850	536	529	-
Outubro	711	478	757	-
Novembro	519	633	552	-
Dezembro	729	375	533	-
<b>Total</b>	<b>12.575</b>	<b>7.824</b>	<b>6.700</b>	<b>3.821</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>1.048</b>	<b>652</b>	<b>558</b>	<b>546</b>

## **QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS POR TIPO**

### **Tribunal Regional Federal da 2ª Região**

<b>Equipamento</b>	<b>Quantidade</b>
Microcomputador	2.668
Monitor	4.626
Impressora / Multifuncional	505
Notebook/Ultrabook/Netbook/Tablet	44
Autenticadora / Matricial / Térmica / Plotter / Fotográfica	28
Scanner	241
CODEC e Câmera de Videoconferência	14
<b>Total</b>	<b>8.425</b>

**Observação:** Os quantitativos e tipos de equipamentos poderão sofrer alterações ao longo do contrato em função da redução ou ampliação do parque de TI em uso.

## **9. DO LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS E ANÁLISE DE MERCADO DE TIC**

**9.1.** Foram levantadas as duas principais alternativas para atendimento do objeto desta contratação:

**9.1.1.** Prestação de serviços de suporte de TI por servidores do quadro de Pessoal deste Tribunal.

**9.1.2.** Nova contratação de serviços especializados de suporte de TI.

## **10. DA JUSTIFICATIVA DA ALTERNATIVA ESCOLHIDA**

**10.1.** A Secretaria de Tecnologia da Informação tem por finalidade planejar, definir e conduzir a implementação, no âmbito do Tribunal Regional Federal da 2ª Região e das Seções Judiciárias vinculadas, de projetos e processos de tecnologia da informação e comunicação de dados. Compete a esta Secretaria prover e gerir os serviços de TI oferecidos aos usuários da 2ª Região.

**10.2.** Os sistemas, equipamentos e produtos de TI atualmente utilizados por servidores, magistrados e demais colaboradores da Justiça Federal da 2ª Região exigem suporte técnico adequado e contínuo, para o tratamento de incidentes, problemas e requisições que, eventualmente, possam ocorrer e causar a indisponibilidade parcial ou total desses recursos tecnológicos.

**10.3.** O atendimento e o suporte técnico tempestivo aos usuários, bem como a construção e a manutenção de processos de atendimento às soluções de TI, são atividades essenciais para a continuidade e o correto funcionamento dos serviços prestados à sociedade. Para garantir um atendimento de qualidade, é necessária uma gestão contínua, com sistemas informatizados que assegurem a disponibilidade permanente dos serviços, além de suporte ágil e eficaz ao usuário.

**10.4.** Nesse contexto, os serviços analisados compreendem a execução das atividades de atendimento às solicitações técnicas dos usuários de TI da Justiça Federal da 2ª Região, nas seguintes modalidades, de forma resumida:

**10.4.1. Atendimento de 1º nível**, por meio da Central de Serviços de TI, que realiza o atendimento remoto das solicitações;

**10.4.2. Atendimento de 2º nível**, que consiste no atendimento presencial às demandas ordinárias, no local de trabalho do usuário, nas unidades do Tribunal Regional Federal da 2ª Região.

**10.5.** Na **alternativa 10.4.1**, as atividades relativas ao atendimento de 1º e 2º níveis seriam realizadas por servidores efetivos do quadro de pessoal do TRF2. No entanto, o quadro atual de servidores lotados na Secretaria de TI do TRF2 não tem se mostrado suficiente para atender de forma ágil às crescentes demandas, seja em quantidade e/ou complexidade. O quantitativo de servidores, inclusive, foi objeto de apontamento pelo Conselho da Justiça Federal no relatório da inspeção de 2024. A atuação de servidores em substituição aos colaboradores terceirizados aumentaria ainda mais o déficit de profissionais de TI, representando um fator de risco elevado para esta Secretaria. **Esta alternativa, portanto, é inviável.**

**10.6.** Na **alternativa 10.4.2**, a execução dos serviços de suporte remoto e presencial continuaria sendo realizada por empresa especializada, mediante nova contratação, para substituir o atual contrato nº 010/2021, vigente até 17 de fevereiro de 2026. Conforme art. 10 §§ 7º e 8º do Decreto-Lei nº 200/67, "*a execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada. [...] 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*". Portanto, uma nova contratação, além de garantir a continuidade da prestação de serviços por colaboradores terceirizados, permitirá atender a novas demandas, como aquelas decorrentes de eventos institucionais e de solicitações de usuários externos, promovendo a eficiência operacional da força de trabalho da STI.

## 11. DA NATUREZA DO OBJETO

**11.1.** Os serviços possuem características comuns e usuais encontrados no mercado de TI, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos.

**11.2.** Verifica-se que a necessidade da prestação de serviço consubstanciada neste Termo de Referência se renova a cada ano, o que remete para o entendimento de caracterização de prestação continuada de serviços.

## 12. DO PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

**12.1.** A adjudicação do objeto deverá ser realizada em favor de um único fornecedor, tendo em vista que a fragmentação dos serviços entre diferentes contratados acarreta diversos prejuízos à gestão, à qualidade e à eficiência da prestação dos serviços.

**12.2.** A separação dos serviços em múltiplos contratos obriga o CONTRATANTE a realizar uma gestão compartimentada e complexa, sujeita a lacunas de responsabilidade e a conflitos operacionais entre fornecedores. Esse cenário dificulta a medição adequada dos resultados, fragiliza a atribuição de responsabilidades em caso de falhas e, conseqüentemente, compromete a qualidade do serviço prestado.

**12.3.** O modelo operacional previsto prevê que o atendimento seja realizado preferencialmente de forma remota, com acionamento pontual de atendimento presencial apenas nos casos em que a solução remota não for possível. Essa abordagem permite o dimensionamento otimizado da equipe, o que se traduz em menor custo com recursos humanos, sem prejuízo à qualidade dos serviços.

**12.4.** Adicionalmente, a solução proposta para a Central de Serviços de TI deve operar de forma integrada, conforme preconizam as versões mais recentes das boas práticas estabelecidas pelas bibliotecas ITIL e COBIT. Tais boas práticas indicam que os serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos envolvidos devem funcionar de forma interligada, coesa e eficiente, formando um ecossistema de TI que viabilize a entrega contínua e segura dos serviços contratados.

**12.5.** A prestação integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e preservação dos dados operacionais, mitigando riscos relacionados à transferência de responsabilidades e à falta de continuidade nas ações corretivas. A execução fragmentada comprometeria tais premissas, tornando a Central de Serviços menos eficiente e mais suscetível a falhas operacionais.

**12.6.** Diante do exposto, conclui-se que a contratação de um único fornecedor é imprescindível para assegurar a eficiência, a economicidade, a rastreabilidade e a responsabilidade na execução dos serviços, em conformidade com os objetivos estratégicos da área de Tecnologia da Informação e com as boas práticas reconhecidas internacionalmente.

### **13. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

**13.1.** Verifica-se que os serviços pretendidos são oferecidos por diversas empresas no mercado e apresentam características padronizadas. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum e, portanto, sugere-se como melhor opção a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica.

### **14. DO IMPACTO AMBIENTAL DECORRENTE DA CONTRATAÇÃO**

**14.1.** A CONTRATADA deverá respeitar e cumprir todas as disposições da legislação ambiental vigente, responsabilizando-se perante o CONTRATANTE, os Órgãos Ambientais e terceiros, por todo e qualquer dano ou prejuízo que porventura cause ao Meio Ambiente.

### **15. DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL**

**15.1.** Lei nº 14.133/2021.

**15.2.** Resolução CNJ nº 468/2022, alterada pela Resolução CNJ nº 480/2022 (que dispõe sobre a contratação de soluções de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário).

**15.3.** Plano Diretor de TIC (PDTIC) vigente.

**15.4.** Plano Anual de Contratações.

**15.5.** No escopo desta contratação, além dos normativos legais que regem as contratações de serviços pelos Órgãos da Administração Direta, há que se observar NR 17 – Norma Regulamentadora Nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e demais legislações aplicáveis.

### **16. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA**

**16.1.** Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

**16.1.1.** Atestado(s) de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de Atendimento e Suporte Técnico (1º Nível), no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk) baseado nos processos da biblioteca ITIL, incluindo atendimento telefone, e-mail e web, cujos serviços suportados atendam pelo menos 3.100 usuários internos de serviços de TI;

**16.1.2.** Atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o Licitante executou ou executa serviços continuados, satisfatoriamente, de Atendimento e Suporte Técnico (1º Nível) a usuários internos de soluções de TI, com percentual de resolução de chamados no primeiro contato (nível 1) maior que 50% (cinquenta por cento);

**16.1.3.** Atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o Licitante executou ou executa serviços continuados, satisfatoriamente, Atendimento Presencial e Suporte Técnico (2º Nível) a usuários internos de soluções de TI, com um parque de no mínimo 1.300 (mil e trezentos) microcomputadores;

**16.1.4.** Atestado(s) de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de Atendimento e Suporte Técnico (1º Nível), no modelo Central de

Atendimento de Serviços de TI (Service Desk) baseado nos processos da biblioteca ITIL, cujos serviços suportados atendam pelo menos 1.000 ligações telefônicas por mês.

**16.2.** Para fins de comprovação da capacidade técnico operacional, será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, desde que os contratos correspondentes tenham sido executados concomitantemente, ou seja, dentro de um mesmo período de tempo, e que, somados, atinjam os quantitativos mínimos exigidos neste edital.

**16.3.** O atestado de capacidade técnica deverá conter as seguintes informações:

**16.3.1.** Nome, CNPJ e telefone de contato da instituição cujos usuários foram atendidos pelo serviço;

**16.3.2.** Declaração explícita da prestação de serviços de atendimento a usuários, organizada no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk), de modo a possibilitar a verificação da compatibilidade com o objeto desta licitação;

**16.3.3.** Os quantitativos executados;

**16.3.4.** O período de execução do contrato ou serviço, com datas de início e término;

**16.3.5.** A indicação de que os serviços foram executados de forma satisfatória.

**16.4.** A Licitante poderá apresentar atestado referente à prestação de serviço de atendimento remoto e presencial no mesmo contrato ou atestados separados para contrato de atendimento remoto e para contrato de atendimento presencial. Neste caso, cada contrato deverá atender a quantidade mínima de usuários e microcomputadores.

**16.5.** Para comprovação dos serviços prestados, poderá ser solicitado a apresentação das respectivas notas fiscais dos últimos 3 meses de prestação do serviço.

**16.6.** Adicionalmente, a licitante possuir Certificação **HDI SCC (Support Center Certification)**, emitida pela HDI Brasil – única certificação mundial voltada especificamente para Centros de Suporte / Atendimento / Serviços de TI / Service Desk / Field Service.

**16.7.** Caso a empresa não possua a certificação HDI SCC, será aceita a comprovação de que a CONTRATADA já iniciou o processo de certificação. Será necessário apresentar evidências do progresso realizado e um cronograma com prazo definido para obtenção da certificação exigida.

**16.8.** As evidências servem para garantir que a empresa realmente deu início ao processo de certificação e está comprometida em obtê-la. Abaixo, estão listadas algumas evidências que podem ser apresentadas. Contudo, esta lista não é exaustiva, e a empresa está livre para fornecer quaisquer outras evidências relevantes que comprovem o início do processo de certificação, mesmo que não especificados aqui:

**16.8.1.** Carta de intenção ou contrato com a entidade certificadora: uma carta oficial ou contrato com a entidade que realizará a certificação, indicando que a empresa contratou seus serviços para a certificação;

**16.8.2.** Recibos de pagamento: demonstrando que a empresa pagou taxas iniciais ou depósitos relacionados ao processo de certificação;

**16.8.3.** Documentação de análise preliminar: relatórios ou avaliações iniciais que possam ter sido conduzidos pela entidade certificadora, determinando o atual estado da empresa e as áreas que precisam de melhoria para atender aos padrões de certificação;

**16.8.4.** Agenda de treinamentos: se a certificação exigir treinamentos específicos, uma programação desses treinamentos ou evidência de que já foram realizados pode ser útil;

**16.8.5.** Registro de consultorias: caso a empresa tenha contratado consultores especializados para auxiliar no processo de certificação, fornecer contratos ou registros de consultas realizadas;

**16.8.6.** Cronograma detalhado: um cronograma estruturado do processo de certificação, incluindo marcos específicos, datas de avaliações, treinamentos e revisões;

**16.8.7.** Comunicações formais: trocas de e-mails, correspondências ou outros tipos de comunicação entre a empresa e a entidade certificadora;

**16.8.8.** Evidência de investimentos relacionados: se houve compra de equipamentos, software ou outras ferramentas especificamente para atender aos padrões da certificação, apresentar comprovantes desses investimentos.

**16.9.** Na reunião de alinhamento, a CONTRATADA deverá apresentar o plano de obtenção da certificação mencionada neste item. Em caso de não apresentação desta exigência ou da desídia no empenho da obtenção desta certificação, a empresa ficará sujeita às devidas sanções administrativas cabíveis.

**16.10.** A exigência da certificação **HDI – Help Desk Institute** pela empresa licitante tem como objetivo assegurar que a contratada detenha maturidade organizacional e aderência a padrões internacionais de suporte técnico ao usuário, essenciais para a qualidade da prestação dos serviços contratados.

**16.11.** A certificação HDI Support Center Certification (SCC), voltada para organizações, atesta que a empresa adota

práticas reconhecidas em:

- 16.11.1. Gestão de chamados (incidentes, requisições e problemas);
- 16.11.2. Atendimento padronizado, com foco na experiência do usuário;
- 16.11.3. Monitoramento de SLAs e indicadores de desempenho (KPIs);
- 16.11.4. Gestão do conhecimento e melhoria contínua dos processos;
- 16.11.5. Capacitação sistemática da equipe de atendimento.

16.12. Tais práticas garantem maior confiabilidade, agilidade e padronização, resultando em redução de falhas operacionais e melhor atendimento aos usuários finais.

16.13. A certificação HDI é amplamente reconhecida no mercado nacional e internacional, e diversas empresas brasileiras já possuem a certificação ou estão em processo de obtê-la, conforme consta no site <https://hdibrasil.com.br/certificacao-hdi/certificacao-de-empresas/empresas-certificadas>. Desta forma, a exigência não representa barreira intransponível à participação de empresas de médio ou grande porte, que atuam no setor, tendo em vista que é permitido que a empresa apresente Certificado HDI vigente ou Declaração de compromisso de obtenção da certificação até a data da assinatura do contrato.

16.14. Essa flexibilização preserva a ampla competitividade, evitando a exclusão de potenciais fornecedores, ao mesmo tempo em que assegura a entrega qualificada e padronizada dos serviços contratados.

16.15. Consoante determinação do item 1.7 do Anexo I da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, a Licitante deverá apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

## 17. DA VISTORIA

17.1. Será facultada ao licitante a realização de vistoria nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, na Rua Acre, 80, Centro, Rio de Janeiro.

17.2. A vistoria deverá ser realizada em dias úteis, no horário de 12 às 18hs, agendando previamente através do e-mail [disus@trf2.jus.br](mailto:disus@trf2.jus.br).

## 18. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

18.1. Os serviços prestados pela **CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI** incluem as seguintes atividades principais:

### 18.1.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO DE 1º NÍVEL A USUÁRIOS INTERNOS

- 18.1.1.1. Receber e realizar o atendimento de 1º nível dos chamados técnicos dos usuários internos do TRF2, SJRJ e SJES, pelos canais de atendimento definidos pelo CONTRATANTE (telefone, e-mail e web);
- 18.1.1.2. Cadastrar todas as demandas recebidas na Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- 18.1.1.3. Categorizar e priorizar as demandas, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE;
- 18.1.1.4. Diagnosticar e tratar os incidentes de 1º nível;
- 18.1.1.5. Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;
- 18.1.1.6. Executar intervenções remotas nas **estações de trabalho corporativas de usuários internos**, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualizações de softwares, componentes, equipamentos e serviços;
- 18.1.1.7. Apurar e monitorar o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- 18.1.1.8. Escalonar chamados para outros grupos solucionadores, quando necessário, visando garantir o efetivo atendimento. Na hipótese do grupo solucionador envolvido não estar integrado à Plataforma de Gestão de Atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar a abertura do chamado junto ao referido grupo, seguindo o respectivo procedimento estabelecido. E deverá anexar ao sistema o comprovante de registro da abertura do chamado (acionamento de Grupo Solucionador externo);
- 18.1.1.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados

abertos, ainda que o chamado já tenha sido escalonado para outra equipe;

**18.1.1.10.** Acompanhar o andamento de todas as demandas de atendimento, desde o recebimento até o efetivo fechamento, interagindo com todos os grupos solucionadores envolvidos no processo de atendimento, visando garantir o cumprimento de todos os Níveis de Serviço definidos para a CONTRATADA, registrando os procedimentos executados no sistema;

**18.1.1.11.** Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações, utilizando os canais de comunicação definido pelo CONTRATANTE.

## **18.1.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E APOIO TÉCNICO DE 1º NÍVEL A USUÁRIOS EXTERNOS:**

**18.1.2.1. Apoio Técnico a Usuários Externos:** compreende o atendimento inicial a usuários externos da instituição, com foco na orientação, registro de solicitações e encaminhamento de incidentes às áreas técnicas competentes. Esse apoio não contempla a resolução direta de falhas técnicas ou operacionais, mas visa garantir a comunicação eficaz entre o usuário e a Central Regional de TI, compreendendo as principais atividades:

**18.1.2.1.1.** Prestar atendimento ao público externo do CONTRATANTE;

**18.1.2.1.2.** Registrar incidentes, solicitações e dúvidas dos usuários externos do TRF2, SJRJ e SJES, pelos canais de atendimento definidos pelo CONTRATANTE (telefone, e-mail, whatsapp e web);

**18.1.2.1.3.** Fornecer suporte de 1º nível (informações, triagem e orientação de chamados);

**18.1.2.1.4.** Receber contatos de usuários externos (como advogados, procuradores, parceiros, cidadãos, etc.);

**18.1.2.1.5.** Cadastrar todas as demandas recebidas na Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizada pelo CONTRATANTE;

**18.1.2.1.6.** Prestar esclarecimentos e informações sobre acesso a sistemas ou a serviços oferecidos pelo CONTRATANTE;

**18.1.2.1.7.** Prestar esclarecimentos de dúvidas sobre o uso de sistemas, serviços ou infraestrutura de TI;

**18.1.2.1.8.** Orientar sobre uso correto de sistemas e serviços disponibilizados pelo CONTRATANTE;

**18.1.2.1.9.** Categorizar e priorizar as demandas, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE;

**18.1.2.1.10.** Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

**18.1.2.1.11.** Monitorar o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;

**18.1.2.1.12.** Escalonar para outros grupos solucionadores, quando necessário, visando garantir o efetivo atendimento do chamado do usuário. Quando o Grupo solucionador envolvido não estiver integrado à Plataforma de Gestão de Atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar a abertura do chamado junto ao grupo solucionador, seguindo o respectivo procedimento estabelecido. E deverá anexar ao sistema o registro da abertura do chamado (acionamento de Grupo Solucionador externo).

**18.1.3.** As equipes de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos e de Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos deverão categorizar os atendimentos, seguindo a matriz de Impacto e Urgência:

**18.1.3.1. Impacto:** Grau em que a provisão de serviço é interrompido;

**18.1.3.2. Urgência:** Prioridade em que o incidente deve ser resolvido;

**18.1.3.3.** Também devem ser categorizados os atendimentos com as prioridades seguintes:

**18.1.3.3.1.** Prioridade Alta: Usuário impossibilitado de executar suas tarefas;

**18.1.3.3.2.** Magistrados, Audiências e Videoconferências, devendo ser atendidos antes dos demais chamados, independentemente da ordem de chegada;

**18.1.3.3.3.** Prioridade Média: Usuário com dificuldade para trabalhar;

**18.1.3.3.4.** Prioridade Baixa: Usuário sem dificuldade para trabalhar. Chamados que ensejam manutenção de hardware.

**18.2. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE EQUIPE DE 1º NÍVEL:** Os serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos e de Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos deverão ser supervisionados por profissional dedicado e qualificado que deverá desempenhar as seguintes atividades:

**18.2.1.** Gerir a equipe técnica da CONTRATADA;

**18.2.2.** Garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprimento de SLA;

**18.2.3.** Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando o s Analistas de Suporte Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência;

**18.2.4.** Elaborar relatórios de acompanhamento de desempenho e estatísticas;

**18.2.5.** Monitorar as atividades da equipe técnica, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades;

**18.2.6.** Participar de reuniões sobre mudanças em serviços;

**18.2.7.** Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço;

**18.2.8.** Garantir que todas as atividades executadas sejam registradas minuciosamente no sistema de chamados do CONTRATANTE, assegurando a rastreabilidade e permitindo a devida auditoria e fiscalização.

### **18.3. SERVIÇO DE SUPORTE ÀS FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO TÉCNICO**

**18.3.1.** O Serviço de Suporte às Ferramentas de Atendimento Técnico inclui as seguintes ferramentas:

**18.3.1.1.** Plataforma VoIP baseada nos seguintes softwares utilizados pelo CONTRATANTE:

**18.3.1.1.1. FreePBX 12.0.76.2:** Hospedado no datacenter do Contratante com os papéis de gateway VoIP, DAC/Call Center e Unidade de Resposta Audível;

**18.3.1.1.2. 3CX 6.0.20943:** Provê o softphone em uso pela Central;

**18.3.1.1.3. Flash Operator Panel 2:** Provê um painel de operações para acompanhamento das condições do atendimento telefônico da Central;

**18.3.1.1.4. Asternic Call Center Stats:** Provê um painel de relatórios sobre o desempenho da Central.

**18.3.1.2.** Plataforma de Gestão de Atendimento adotada pelo CONTRATANTE, estruturada com base nos seguintes softwares:

**18.3.1.2.1. GLPI:** Software que constitui a ferramenta ITSM;

**18.3.1.2.2. Fusion Inventory/Ivanti:** Softwares de Inventário de Ativos de TI;

**18.3.1.2.3. Fusion Inventory/Kaspersky Endpoint Security/Ivanti:** Softwares de Distribuição de Pacotes;

**18.3.1.2.4. Sistema de Controle de Indisponibilidade (desenvolvimento próprio):** Software de Painel de Avisos de Indisponibilidade;

**18.3.1.2.5. Microsoft Power BI/Metabase:** Softwares de visualização do banco de dados do GLPI e geração de relatórios;

**18.3.1.2.6. Zabbix:** Software de monitoramento de desempenho de rede.

**18.3.2.** O suporte técnico deve abranger a Plataforma VoIP, ferramenta utilizada pela CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, com foco nas principais atividades:

**18.3.2.1.** Aplicação de patches, atualizações de segurança e instalação de novas versões, relacionados aos aplicativos que compõem a solução;

**18.3.2.2.** Gerenciamento da Plataforma VoIP, disponibilizada pelo CONTRATANTE, realizando as customizações necessárias para operação do serviço e da emissão de relatórios e indicadores;

**18.3.2.3.** Configuração de novas funcionalidades nos ramais na Plataforma VoIP;

**18.3.2.4.** Análise de logs dos aplicativos que compõem a Plataforma VoIP visando a detecção de eventuais falhas de hardware e software de forma a obter subsídios para a realização de ações corretivas;

**18.3.2.5.** Instalação/configuração de Plataforma VoIP no caso de migração de servidor;

**18.3.2.6.** Implementação de novas configurações de segurança nos aplicativos que compõem a solução;

**18.3.2.7.** Modificação da árvore da Plataforma VoIP, quando necessário;

**18.3.2.8.** Customização de plataforma VoIP baseada em FreePBX, 3CX, Flash Operator Panel, Asternic;

**18.3.2.9.** Emissão de relatórios operacionais e estatísticas;

- 18.3.2.10.** Acesso e fornecimento de gravações de chamadas;
- 18.3.2.11.** Testes de homologação e validação de versões;
- 18.3.2.12.** Migração e reinstalação de servidores VoIP;
- 18.3.2.13.** Customização da URAs, DACs e árvores de atendimento.

**18.3.3.** O suporte técnico deve abranger a Plataforma de Gestão de Atendimento, ferramenta utilizada pela CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, tendo como principais atividades o gerenciamento, administração, atualização e operação dos componentes que compõem esta Plataforma, tais como:

- 18.3.3.1.** Apoio à administração e operação da ferramenta GLPI (ITSM);
- 18.3.3.2.** Apoio ao gerenciamento de soluções de inventário (Fusion Inventory, Ivanti) e distribuição de pacotes;
- 18.3.3.3.** Apoio ao uso de ferramentas de BI (Power BI, Metabase) e integração com banco de dados;
- 18.3.3.4.** Apoio à configuração e revisão de processos ITIL (incidentes, requisições, conhecimento, mudanças, ativos etc.);
- 18.3.3.5.** Planejamento e execução de plano de contingência em caso de indisponibilidade;
- 18.3.3.6.** Atualizações, manutenções e ajustes nos processos de trabalho dos serviços prestados.

**18.3.4.** A CONTRATADA deverá entregar, a pedido do CONTRATANTE, em até 2 dias úteis, qualquer gravação de atendimento ocorrida nos últimos 3 meses.

**18.3.5.** A CONTRATADA deverá assegurar, ao menos 1(uma) vez por ano, a realização por sua equipe técnica de testes de homologação e a implantação de 1(uma) atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP, admitida a subcontratação desse tipo de serviço.

**18.3.6.** A CONTRATADA poderá substituir a Plataforma de VoIP de forma parcial ou total, desde que exista anuência e interesse do CONTRATANTE, sem nenhum ônus adicional, e fique assegurada a continuidade do uso da Plataforma de VoIP mesmo após o término do Contrato e a plataforma proposta apresente documentação que permita a configuração/personalização/sustentação por outra empresa que suceder à CONTRATADA.

**18.3.7.** A CONTRATADA deverá emitir mensalmente estatísticas de atendimento, incluindo:

- 18.3.7.1.** quantidade de chamadas atendidas dentro dos níveis de serviços;
- 18.3.7.2.** quantidade de chamadas abandonadas;
- 18.3.7.3.** tempo médio de espera em fila;
- 18.3.7.4.** quantidade de chamadas em fila;
- 18.3.7.5.** tempo médio de conversação;
- 18.3.7.6.** tempo médio de atendimento;
- 18.3.7.7.** nível de serviço.

**18.3.8.** A CONTRATADA deverá, sempre que necessário ou solicitado, apoiar as equipes técnicas do CONTRATANTE na configuração da Plataforma de Gestão de Atendimento e nos ajustes de processos de trabalho, visando à implantação e/ou revisão (caso já implantados) dos seguintes processos de gerenciamento ITIL:

- 18.3.8.1.** Incidentes;
- 18.3.8.2.** Requisições;
- 18.3.8.3.** Conhecimento;
- 18.3.8.4.** Catálogo de serviço;
- 18.3.8.5.** Níveis de serviço;
- 18.3.8.6.** Portfólio;
- 18.3.8.7.** Mudanças organizacionais;
- 18.3.8.8.** Problema;
- 18.3.8.9.** Ativo e configuração.

**18.3.9.** O CONTRATANTE tem a prerrogativa de modificar qualquer softwares/ferramentas da sua plataforma de Gestão de Atendimento, durante a vigência do contrato, o que não desobriga o cumprimento rigorosamente dos níveis de serviços pela CONTRATADA.

**18.3.10.** Em caso de eventual indisponibilidade do sistema de controle de atendimento, a CONTRATADA deverá adotar, de imediato, solução alternativa (plano de contingência), de forma que os chamados sejam recebidos e tratados, ainda que de forma manual, por meio de mensagem eletrônica (e-mails), ou outro recurso. Tão logo seja reparada a condição normal de funcionamento do sistema, todos os registros feitos na solução alternativa deverão ser transportados para o sistema principal.

**18.4. SERVIÇO DE GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO** — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades de suporte técnico:

- 18.4.1.** Elaborar novos artigos ou atualizar os artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário;
- 18.4.2.** Certificar-se de que os artigos sejam compreensíveis, organizados, padronizados e com vocabulário compatível com o perfil dos usuários;
- 18.4.3.** Revisar periodicamente a existência de artigos obsoletos, promovendo a devida atualização;
- 18.4.4.** Gerar estatísticas de uso e atualização da Base de Conhecimento, de modo a apoiar a gestão e a melhoria contínua;
- 18.4.5.** Colaborar com outras equipes de TI na documentação de processos e soluções;
- 18.4.6.** Apoiar a implementação e manutenção de processos, documentos, planilhas e bases de dados de controles de ativos, garantindo a segurança e eficiência nas atividades de armazenamento, distribuição e remanejamento dos ativos de TI que sejam utilizados diretamente pelos usuários;
- 18.4.7.** Apoiar tecnicamente a equipe de suporte presencial e remoto;
- 18.4.8.** Apoiar a implementação e manutenção de planilhas, documentos e bases de dados de controle de ativos;
- 18.4.9.** Colaborar com os processos de armazenamento, distribuição, movimentação e remanejamento de equipamentos de TI;
- 18.4.10.** Sugerir melhorias nos processos de controle e suporte técnico relacionados com à Base de Conhecimento.

**18.5. SERVIÇO DE GESTÃO DE QUALIDADE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO** — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades:

- 18.5.1.** Providenciar, sem custo adicional para o CONTRATANTE, meio automático de pesquisa de satisfação do atendimento. A pesquisa deve ser feita por telefone, após o atendimento pelo Colaborador do atendimento de 1º nível (solicitante aguarda na linha para responder a pesquisa);
- 18.5.2.** Apurar mensalmente o resultado da pesquisa e apresentar ao CONTRATANTE. O CONTRATANTE definirá as perguntas e formato da pesquisa;
- 18.5.3.** Apresentar relatórios com indicadores de satisfação e sugestões de melhoria;
- 18.5.4.** Monitorar, de forma on-line, os tipos de incidentes que estão sendo registrados na CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, de forma a antecipar a identificação da ocorrência de problemas, iniciando o respectivo processo de trabalho;
- 18.5.5.** Acompanhar o andamento de todas as demandas de atendimento, desde o recebimento até o efetivo fechamento, monitorando e interagindo com todos os grupos solucionadores envolvidos no processo de atendimento, visando garantir o cumprimento de todos os Níveis de Serviço definidos para a CONTRATADA;
- 18.5.6.** Monitorar e garantir a qualidade dos atendimentos e o atendimento aos Níveis de Serviço e satisfação dos usuários;
- 18.5.7.** Propor medidas que contribuam com a melhoria contínua dos serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI;
- 18.5.8.** **Buscar, no escopo das questões de microinformática, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes, eliminar incidentes recorrentes, correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas);**
- 18.5.9.** Inspeccionar por meio de escuta (gravação) e logs, os atendimentos realizados à procura de eventuais divergências quanto aos scripts, processos de trabalho e qualidade esperada de atendimento, bem como certificar-se de que os mesmos estão sendo realizados corretamente quanto à postura, cordialidade e conhecimento técnico adequado;
- 18.5.10.** Monitorar incidentes em tempo real para antecipar e problemas;

**18.5.11.** Executar planos de ação corretiva em atendimentos mal avaliados (nota inferior a 3) na pesquisa de satisfação;

**18.5.12.** Propor soluções permanentes para problemas identificados (foco em microinformática e atendimento ao usuário);

**18.5.13.** Apoiar revisões periódicas de procedimentos técnicos e scripts de atendimento;

**18.5.14.** Apresentar sugestões para melhoria contínua dos processos da Central de Serviços de TI.

## **18.6. NOVAS TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS QUE CONTRIBUAM PARA MELHORIA E CUMPRIMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

**18.6.1.** A CONTRATADA poderá sugerir e, com a anuência do CONTRATANTE, fazer uso de tecnologias e ferramentas que contribuam para a melhoria e cumprimento dos índices de Níveis de Serviço (por exemplo: Chatbot, Automatização Robótica de Processos (RPA), Autoatendimento, etc.), desde que não gere ônus adicional ao CONTRATANTE e ainda que as mesmas não estejam explicitamente previstas no contrato.

## **18.7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL**

**18.7.1.** Os serviços de atendimento presencial e suporte de 2º nível possuem abrangência local e cobrem apenas os usuários internos do Tribunal Regional de Federal da 2ª. Região, em todas as suas unidades, nos endereços abaixo indicados e tem como objetivo prover serviços de atendimento de campo, complementando os serviços providos pelo atendimento remoto de 1º nível, de forma a garantir um atendimento integral.

**18.7.2.** O Atendimento de suporte presencial (também conhecido como deskside ou field service) atuará como suporte local para incidentes e requisições de serviço que:

**18.7.2.1.** Por sua natureza, não podem ser resolvidos remotamente, em especial, aqueles relativos a problemas em hardware ou nos sistemas operacionais das estações de trabalho, notebooks, impressoras, scanners, entre outros dispositivos de computação pessoal;

**18.7.2.2.** Por exigência do processo de trabalho adotado pelo CONTRATANTE, deve ser atendida presencialmente, ainda que constituam atividades que, pela sua natureza, possam ser realizadas de forma remota (por exemplo: suporte técnico presencial exigido por usuários VIP, permanência presencial durante a Sessão Plenária e Sessão de Julgamento etc.).

**18.7.3.** Os serviços de Atendimento Presencial e Suporte Técnico de 2º Nível incluem as seguintes atividades principais:

**18.7.3.1.** Realizar atendimento presencial aos usuários de TI, a partir das solicitações recebidas no Atendimento Remoto ou diretamente pelo Gestor do Contrato, respeitando os Níveis de Serviço acordados;

**18.7.3.2.** Contactar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço que porventura possuam correlação com o incidente, ou possam auxiliar no diagnóstico e resolução do problema ou requisição a ser tratada;

**18.7.3.3.** Efetuar avaliações técnicas sobre problemas em equipamentos e suprimentos de TI, contendo todos os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;

**18.7.3.4.** Acompanhar técnicos de fornecedores de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TI, durante eventuais manutenções nos equipamentos;

**18.7.3.5.** Contactar, se necessário, o usuário solicitante para agendar o melhor dia e horário para a visita técnica;

**18.7.3.6.** Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TI, com peças fornecidas pelo CONTRATANTE, caso necessário;

**18.7.3.7.** Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos clientes (cartuchos incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos clientes etc.), encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao fiscal do CONTRATANTE;

**18.7.3.8.** Realizar manutenções básicas em equipamentos, tais como formatação, restauração de imagem, upgrade de hardware, limpeza, entre outras;

**18.7.3.9.** Realizar a padronização dos equipamentos em setores, como atualização de aplicativos, configuração de computadores e atualização de hardware, com a finalidade de manter o parque computacional livre de

indisponibilidade;

**18.7.3.10.** Registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todos os deslocamentos à mesa do usuário;

**18.7.3.11.** Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

**18.7.3.12.** Instalar a imagem padrão em estações de trabalho, notebooks e similares;

**18.7.3.13.** Instalar, desinstalar e configurar equipamentos de TI, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, modems, tokens de acesso, etc.;

**18.7.3.14.** Apoiar e prestar suporte à operação de videoconferências e audioconferências;

**18.7.3.15.** Realizar tarefas de suporte relacionadas à videoconferência no tocante à configuração de protocolos TCP/IP, SIP, H323, endereços roteáveis e não roteáveis;

**18.7.3.16.** Realizar a entrega, movimentação e remanejamento de equipamentos de TI, registrando e controlando todas as alterações efetuadas;

**18.7.3.17.** Manter atualizada e zelar pela consistência da base de ativos do CONTRATANTE.

## **18.8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL CRÍTICO**

**18.8.1.** Os serviços de Atendimento e Suporte Técnico Presencial Crítico possuem principais atividades idênticas às do ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL, diferenciando-se pelo escopo, que é específico para Magistrados.

**18.8.1.1.** O escopo restringe-se ao atendimento a Magistrados;

**18.8.1.2.** Os atendimentos aos Magistrados deverão ser iniciados de forma imediata;

**18.8.1.3.** Na hipótese de não haver técnico disponível para iniciar o atendimento imediato ao Magistrado, deverá ser pausado o atendimento que estiver em curso, desde que este apresente menor prioridade e/ou seja mais recente, realocando-se o recurso necessário para atender prontamente à demanda do magistrado;

**18.8.1.4.** O técnico deverá se deslocar ao local onde se encontra o Magistrado e iniciar o atendimento presencial, em até 10 (dez) minutos após a atribuição do chamado, ou 10 (dez) minutos antes do horário agendado;

**18.8.1.5.** Será fornecida pelo CONTRATANTE uma lista de usuários com prioridade de atendimento, contendo em torno de 40 usuários;

**18.8.1.6.** Todos os chamados de usuários com prioridade de atendimento serão atendidos antes dos demais chamados, devendo ser adotado o processo de atendimento com prioridade "Alta", independentemente da ordem de chegada;

**18.8.1.7.** O CONTRATANTE poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a lista de usuários com prioridade de atendimento, devendo informar a nova lista à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 horas.

**18.8.2.** Na ausência de solicitações de atendimento por parte de Magistrados, a equipe poderá ser direcionada para a execução de serviços de atendimento presencial e suporte de segundo nível, conforme as demandas operacionais em aberto.

**18.8.3.** Durante o expediente regular, poderão ser realizados atendimentos de suporte técnico nas residências dos Magistrados, desde que previamente agendados mediante abertura de chamado contendo solicitação específica. Esses atendimentos poderão envolver atividades como instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais, softwares corporativos, aplicativos, drivers, equipamentos e componentes de tecnologia da informação. A execução desses chamados estará condicionada à autorização prévia do CONTRATANTE, que também será responsável por providenciar os meios de transporte necessários para realização do serviço.

## **18.9. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL A EVENTOS INSTITUCIONAIS**

**18.9.1.** Os serviços de Suporte Técnico Presencial a Eventos Institucionais possuem principais atividades idênticas às do ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL, diferenciando-se pelo escopo, que é específico para Eventos Institucionais.

**18.9.1.1.** Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática e infraestrutura de rede em eventos oficiais;

**18.9.1.2.** Efetuar o registro, na forma estabelecida pelo CONTRATANTE, das ações executadas, durante a

fase preparatória e de execução do evento;

**18.9.1.3.** Contactar, quando necessário, com o usuário solicitante para agendar o melhor dia e horário a fim de realização dos testes;

**18.9.1.4.** Solicitar, quando necessário, auxílio a outras equipes ou prestadores de serviço que porventura estejam envolvidos no evento, a fim de resolver problemas, nos testes ou durante a realização do evento;

**18.9.1.5.** Realizar procedimento de verificação dos equipamentos tanto nas Salas de Sessões, quanto no Plenário sempre que houver uma Sessão de Julgamento ou uma Sessão Plenária, respectivamente, e ficar disponível, a fim de minimizar os riscos de incidentes durante a Sessão;

**18.9.1.6.** Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar serviços fora do horário estabelecido. Entre estas ocasiões eventuais e esporádicas, incluem-se a realização de eventos patrocinados e/ou sob coordenação do CONTRATANTE no Estado do Rio de Janeiro, podendo ser fora das dependências do Contratante. Tais serviços envolvem atividades que fazem parte do objeto desta contratação, os quais deverão ser previamente autorizados pelo CONTRATANTE, que providenciará os meios de transporte.

**18.9.2.** Na ausência de atendimentos relacionados a eventos, a equipe poderá ser direcionada para a execução de serviços de atendimento presencial e suporte de segundo nível, conforme as demandas operacionais em aberto.

**18.9.3.** São considerados Eventos Institucionais as reuniões, palestras, workshops, encontros e ações da Justiça Itinerantes que requeiram suporte técnico de TI, entre outros.

**18.10. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E CONTROLE DE EQUIPAMENTOS** — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades:

**18.10.1.** Auxiliar o CONTRATANTE quando houver necessidade de confrontação de laudos emitidos por outros prestadores de serviço;

**18.10.2.** Executar serviços de manutenção de impressoras laser, tais como: recuperar fusores e rolos de carga, soldar componentes, diagnosticar problemas, montar, desmontar e efetuar manutenção preventiva e corretiva em impressoras laser sem garantia e/ou contrato de manutenção;

**18.10.3.** Executar serviços de manutenção de scanners, tais como: trocas e recuperação de lâmpadas, troca de kits, lubrificação de engrenagens, limpeza de lentes;

**18.10.4.** Executar serviços de manutenção de terminais de autoatendimento/microcomputadores, tais como: troca de módulos internos e regulagem dos blocos impressores, soldagem de componentes (capacitores, CIs), reparar fontes;

**18.10.5.** Controlar os equipamentos do estoque da reserva técnica do CONTRATANTE:

**18.10.5.1.** Realizar conferência física dos itens recebidos;

**18.10.5.2.** Registrar a entrada em planilha com informações de data de entrada e origem;

**18.10.5.3.** Solicitação de emissão de termo de retirada/entrega ao técnico/responsável;

**18.10.5.4.** Classificação de equipamentos: operacionais, com defeito, obsoletos;

**18.10.5.5.** Solicitação de encaminhamento para descarte ou substituição, quando necessário;

**18.10.5.6.** Controle de acesso físico ao local (chave, responsável designado);

**18.10.5.7.** Realização do inventário pelo menos uma vez por mês e comunicação ao CONTRATANTE;

**18.10.5.8.** Sugerir melhorias nos processos de controle e suporte técnico.

**18.10.6.** As peças e componentes necessários para substituição serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

**18.10.7.** Na ausência de atendimentos relacionados à manutenção de equipamentos, a equipe poderá ser direcionada para a execução de serviços de atendimento presencial e suporte de segundo nível, conforme as demandas operacionais em aberto.

**18.11. SERVIÇO DE ATENDIMENTO À REDE** — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades:

**18.11.1.** Realizar as atividades de atendimento presencial diariamente, em dias úteis, das 7h às 21h;

**18.11.2.** Desempenhar atividades de crimpagem, instalação e identificação de elementos passivos de rede, tais como cabos de rede, patch painéis e organizadores. A identificação dos pontos deverá ser feita com o uso de rotuladora fornecida pela CONTRATADA, a qual deverá manter suprimentos suficientes para identificar, no mínimo, 2.000 pontos por ano. Além disso, a CONTRATADA deverá disponibilizar abraçadeiras de nylon (tipo Hellermann), também em quantidade suficiente para a fixação de até 2.000 pontos por ano;

- 18.11.3.** Diagnosticar, de forma presencial, problemas de conectividade, tanto em redes cabeadas quanto sem fio, em microcomputadores, impressoras e demais equipamentos de TIC;
- 18.11.4.** Identificar portas físicas em equipamentos de rede, como switches, access points e roteadores;
- 18.11.5.** Executar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica, utilizando cabeamento UTP ou fibra óptica (cordões ópticos), conforme necessidade dos equipamentos de TI;
- 18.11.6.** Efetuar o agendamento prévio, com antecedência mínima de 3(três) dias úteis, junto à equipe responsável pela Justiça Itinerante, para execução dos serviços de instalação, ativação, manutenção, testes, reparos e desativação de pontos de rede lógica e ativos de rede nesse ambiente;
- 18.11.7.** Proceder à instalação física e à desativação de ativos de rede, tais como switches, access points, roteadores, bem como de seus periféricos associados, a exemplo de injetores PoE, transceivers, entre outros;
- 18.11.8.** Atender às solicitações de instalação de ativos e passivos de rede e reorganização de armários de cabeamento (wiring closets), sempre em conformidade com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE e observando as normas técnicas pertinentes;
- 18.11.9.** Realizar verificações periódicas trimestrais nos armários de telecomunicações, assegurando a sua adequada organização e funcionamento;
- 18.11.10.** Executar as manutenções programadas que possam implicar em indisponibilidade de serviços aos usuários, preferencialmente, das 7h às 11h e das 19h às 21h, desde que não haja eventos programados para os ambientes afetados;
- 18.11.11.** Atender às solicitações de suporte presencial para investigação e solução de instabilidades na rede sem fio, por meio de visita técnica e utilização de softwares especializados, a fim de levantar informações como SSID, BSSID, canal, intensidade de sinal, níveis de segurança (WEP/WPA/WPA2), possíveis interferências e áreas de cobertura deficiente;
- 18.11.12.** Prestar suporte técnico para configuração e diagnóstico de problemas de conexão sem fio em dispositivos como smartphones, tablets, notebooks, smart TVs, assistentes virtuais e equipamentos de streaming de mídia;
- 18.11.13.** Conduzir a análise prévia da viabilidade de implantação de novos pontos de rede, requisitando o material necessário ao CONTRATANTE e, quando aplicável, acionando as equipes de engenharia de manutenção elétrica e de telecomunicações para a execução da passagem de cabos;
- 18.11.14.** Efetuar a certificação de pontos de rede em casos críticos, estimados em até 100 pontos por ano, tais como:
- 18.11.14.1.** Incidência de problemas recorrentes;
  - 18.11.14.2.** Dispositivos utilizados por usuários VIP;
  - 18.11.14.3.** Equipamentos de CFTV ou destinados a videoconferências.
- 18.11.15.** Promover consultas periódicas aos sistemas de monitoramento de rede indicados pelo CONTRATANTE;
- 18.11.16.** Sempre que for identificada uma indisponibilidade não registrada no sistema de chamados (GLPI), os técnicos que atuam no Serviço de Atendimento à Rede deverão, pró-ativamente, abrir chamado técnico, tendo como requerente do chamado um integrante da equipe responsável do CONTRATANTE;
- 18.11.17.** Caso a indisponibilidade ultrapasse o prazo de 1 (uma) hora, deverá ser informado no Canal de Indisponibilidade definido pelo CONTRATANTE;
- 18.11.18.** Apoiar a elaboração de documentação técnica para publicação na base de conhecimento, a fim de orientar o tratamento de problemas similares.

## **18.12. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE EQUIPE**

**18.12.1.** Os serviços de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível, atendimento e suporte técnico presencial crítico, atendimento e suporte técnico presencial a eventos institucionais, serviço de manutenção e controle de equipamentos e serviço de atendimento à rede deverão ser supervisionados por profissional dedicado e qualificado que deverá desempenhar as seguintes atividades:

- 18.12.1.1.** Gerir a equipe técnica da contratada de atendimento presencial, incluindo o crítico;
- 18.12.1.2.** Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 18.12.1.3.** Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte Técnico, em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência;
- 18.12.1.4.** Monitorar as atividades da equipe técnica, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades;
- 18.12.1.5.** Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos

níveis de serviço;

**18.12.1.6.** Garantir que todas as atividades executadas sejam registradas minuciosamente no sistema de chamados do Contratante (GLPI), assegurando a rastreabilidade e permitindo a devida auditoria e fiscalização.

### **18.13. SERVIÇO DE COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI**

**18.13.1.** A CONTRATADA deverá designar formalmente profissional(is) com perfil de Coordenação que cumpram os seguintes papéis, presencialmente, nas instalações do CONTRATANTE:

**18.13.1.1.** Gerir a equipe da CONTRATADA, incluindo os supervisores;

**18.13.1.2.** Saber motivar e coordenar analistas de 1º, 2º e 3º níveis;

**18.13.1.3.** Resolver conflitos internos e com clientes;

**18.13.1.4.** Planejar treinamentos, reciclagens e acompanhar desempenho (KPI individual e coletivo);

**18.13.1.5.** Gerenciar plantões, turnos e escalas, se necessário;

**18.13.1.6.** Atuar como ponto focal das questões relacionadas ao Atendimento presencial, centralizando e uniformizando orientações, procedimentos, rotinas e conhecimentos das diferentes equipes desse serviço.

**18.13.1.7.** Atuar como ponto de escalonamento;

**18.13.1.8.** Apresentar ao CONTRATANTE as estatísticas e relatórios de desempenho;

**18.13.1.9.** Comunicar tempestivamente ao CONTRATANTE qualquer problema que possa impactar usuários críticos ou o negócio do mesmo;

**18.13.1.10.** Comunicar imediatamente, ao gestor do Contrato, quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos Níveis de Serviço estabelecidos, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

**18.13.1.11.** Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao CONTRATANTE, quando necessário, mudanças nos processos internos;

**18.13.1.12.** Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;

**18.13.1.13.** Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos para cada serviço;

**18.13.1.14.** Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;

**18.13.1.15.** Elaborar relatórios gerenciais, mensalmente, que conterão, no mínimo, os seguintes indicadores:

**18.13.1.15.1.** Total de chamados registrados;

**18.13.1.15.2.** Quantitativo de chamados por nível de atendimento(ex. primeiro , segundo e terceiro níveis);

**18.13.1.15.3.** Quantitativo de chamados por categoria;

**18.13.1.15.4.** Quantitativo de chamados por técnico responsável;

**18.13.1.15.5.** Quantitativo de chamados por níveis mínimos de serviços;

**18.13.1.15.6.** Quantitativo de chamados solucionados com base em informações disponíveis na base de conhecimento.

### **18.14. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**18.14.1.** Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, no horário de 10:00 às 19:00h e sábados, domingos e feriados de 12h às 17h, excetuando-se os Serviços de Atendimento à Rede, que deverão ser prestados, em dias úteis, das 7h às 21h.

### **18.15. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**18.15.1.** Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, conforme endereços abaixo indicados.

<b>Tribunal Regional Federal da 2ª Região</b> <b>Endereços das instalações do CONTRATANTE</b>			
<b>Localidade / Distância a sede</b>	<b>Endereço / Telefone</b>	<b>Pontos de Rede (*)</b>	<b>Estrutura de rede e Comunicação</b>
RIO DE JANEIRO – SEDE ACRE	Rua Acre, 80 – Centro (21) 2282-7747	2148 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 75(setenta e cinco) switches.	Cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO Rua Visconde Inhaúma  <300m	Rua Visconde Inhaúma, 78 – Centro	200 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 04(quatro) switches	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO Av. Almirante Barroso  >1,3km	Av. Almirante Barroso, 78 – Centro	100 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 02(dois) switches.	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO CCJF  <1,5km	Av. Rio Branco, 241 – Centro	100 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 05(cinco) switches.	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.

## 19. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**19.1.** Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.

**19.2.** Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

**19.3.** Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

**19.4.** A medição da prestação dos serviços será por resultado, com base na quantidade de usuários suportados, levando-se em conta o atendimento aos Níveis de Serviço estabelecidos.

**19.5.** Será pago um valor fixo mensal pela execução dos serviços prestados, descontadas as glosas previstas no Item 27 (DA APLICAÇÃO DE GLOSAS), caso os níveis mínimos de serviço não sejam cumpridos.

**19.6.** O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado com base nas informações constantes no **item 8 - DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**, no **ANEXO I - INFORMAÇÕES GERENCIAIS e VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS** e também nas especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas no **item 18. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO e seus subitens**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos **Níveis de Serviço estabelecidos no item 26 - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)**.

**19.7.** Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do CONTRATANTE.

**19.8** O efetivo da equipe de técnicos alocados no Serviço de Atendimento à Rede deve ser estabelecido de modo que, no período de maior movimento, ou seja, das 11 às 19 horas, exista a capacidade para o atendimento presencial de 2(dois) chamados de forma simultânea em 2(dois) prédios distintos do Contratante.

**19.9.** O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da LICITANTE, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada serviço do item 18.

**19.10.** Toda a equipe da CONTRATADA deverá estar uniformizada, conforme especificações descritas no item 23.8, e devidamente identificada com crachá durante a prestação dos serviços nas dependências do CONTRATANTE.

## **20. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE ENTREGA**

**20.1.** As inconformidades identificadas nos serviços prestados deverão ser comunicadas formalmente e por escrito à CONTRATADA, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, sendo esta responsável por sua imediata correção.

## **21. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO**

**21.1.** A tabela abaixo sintetiza as etapas de execução desta contratação. O prazo em todas as etapas tem como referência inicial o fim da etapa anterior:

<b>Etapas</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
01	Assinatura do Contrato	Conforme Lei 14.133/21.
02	Ordem de Serviço	Será emitida até o dia útil seguinte à data de assinatura do contrato e indicará a data de início da prestação dos serviços.
03	Início dos serviços	Na data indicada na Ordem de Serviço para iniciar a prestação dos serviços.
04	Reunião de alinhamento com a CONTRATADA	Em até 15 (quinze) dias corridos, após assinatura do Contrato.
05	Recebimento Provisório	Imediatamente depois da apresentação do documento fiscal correspondente aos serviços prestados no último período de adimplemento contratual.
06	Recebimento Definitivo	Até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do Recebimento Provisório.

### **21.2. DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO COM A CONTRATADA**

**21.2.1.** Deverá ser realizada reunião de alinhamento, sem custo adicional, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste instrumento, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto contratado.

**21.2.2.** Deverão participar dessa reunião, o Gestor do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, o Representante legal da CONTRATADA, Preposto e demais intervenientes.

**21.2.3.** A reunião realizar-se-á nas instalações do CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias corridos após assinatura do Contrato, conforme horário a ser agendado com o CONTRATANTE.

## **22. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**22.1.** Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços objeto desta contratação.

**22.2.** Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços dentro dos prazos estipulados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

**22.3.** Controlar a execução e os respectivos pagamentos retendo-os, no todo ou em parte, nos casos de execução defeituosa dos serviços e/ou existência de qualquer débito pendente.

**22.4.** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, por meio de seus profissionais ou preposto, visando a prestação do serviço.

**22.5.** Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessários à execução dos serviços. Caso a CONTRATADA considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou

adequada à prestação dos serviços, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato — tais como mobiliário, equipamentos, telefonia e telecomunicações — poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, disponibilizando-a e mantendo-a na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem quaisquer custos adicionais para este.

**22.6.** Realizar a hospedagem das seguintes ferramentas necessárias ao gerenciamento e execução dos serviços:

**22.6.1.** Plataforma VoIP, descrita no item **18.3.1**;

**22.6.2.** Plataforma de Gestão de Atendimento, descrita no item **18.3.1**.

**22.7.** Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.

**22.8.** Proporcionar recursos técnicos necessários definidos neste Contrato para que a CONTRATADA possa executar os serviços pactuados.

**22.9.** Registrar ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.

**22.10.** Comunicar à CONTRATADA, com a antecedência necessária, eventuais alterações na plataforma de TI. A comunicação será dirigida ao preposto da CONTRATADA, cuja responsabilidade inclui disseminá-la à equipe responsável pela prestação dos serviços, que, ao seu turno, deverá providenciar a capacitação tempestiva de seus técnicos, conforme as novas exigências.

**22.11.** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao pleno cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso dos profissionais ou representantes da CONTRATADA às dependências, aos equipamentos e sistemas de informação do CONTRATANTE relacionados à execução dos serviços.

## **23. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**23.1.** Disponibilizar os “headsets” necessários à equipe da Central.

**23.2.** Disponibilizar Plataforma de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho, para atendimentos dos chamados de forma remota, com as seguintes características principais:

**23.2.1.** A Plataforma Complementar a ser disponibilizada pela Contratada deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede do Contratante, mediante autorização ou solicitação deste, com as equipes de atendimento e de retaguarda, visando à solução de problemas técnicos, sem necessidade de deslocamento de técnicos até o local do usuário;

**23.2.2.** Para realizar suporte ao usuário por acesso remoto, o técnico deverá enviar uma mensagem contendo o seu nome e a solicitação de autorização de acesso. Caso o usuário não autorize o acesso ou não esteja disponível para fazê-lo, a tentativa de conexão deverá ser registrada e encaminhada para tratamento posterior, de modo que o usuário possa autorizar o acesso em momento oportuno;

**23.2.3.** A abrangência desta Plataforma Complementar contempla todos os usuários atendidos pela Central de Atendimento, bem como os respectivos locais onde estão localizadas suas estações de trabalho corporativas;

**23.2.4.** A Plataforma de Controle Remoto deverá dispor de mecanismos que assegurem a certificação e a segurança dos dados e das operações realizadas, mediante a implementação de funcionalidades avançadas, tais como SSO (Single Sign-On), MFA (Multi-Factor Authentication), Lista de Permissão (Whitelist) para restringir o acesso a dispositivos autorizados, e transferência de dados com criptografia;

**23.2.5.** Dentre as funcionalidades esperadas para a Plataforma de Gestão de Atendimentos de forma remota, destacam-se:

**23.2.5.1.** Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada, sem intervenção do usuário;

**23.2.5.2.** Registrar os eventos de controle remoto integrados à Plataforma de Gestão de Atendimentos;

**23.2.5.3.** Possibilitar a gravação de todas as sessões de controle remoto, para fins de auditoria e conformidade;

**23.2.5.4.** Disponibilizar console de administração baseado na web, para monitoramento de dispositivos e sessões;

**23.2.5.5.** Gerar relatórios detalhados de atividades e métricas de uso;

**23.2.5.6.** Notificar o usuário quando sua estação estiver sob controle remoto;

**23.2.5.7.** Utilizar canais seguros de comunicação e controle, garantindo a criptografia dos dados e a troca de mensagens(chat) entre as máquinas controladas e o operador de suporte;

**23.2.5.8.** Restringir a possibilidade de o usuário desativar ou alterar as configurações do software de controle

remoto, sem a devida autorização do administrador de sistema.

**23.3.** Manter Preposto durante o período de vigência deste contrato, para representá-la sempre que for necessário.

**23.4.** Disponibilizar e manter atualizado o cadastro dos profissionais autorizados a retirar e entregar documentos, bem como daqueles designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE.

**23.5.** Recrutar e selecionar os profissionais alocados à prestação dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no contrato e Termo de Referência.

**23.6.** Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive aquelas relativas às especificações, sob pena de sanções administrativas ou rescisão contratual.

**23.7.** Providenciar, manter e zelar para que seus profissionais, quando em atividade nas dependências do CONTRATANTE, estejam sempre adequadamente uniformizados e devidamente identificados, mediante uso permanente de crachá.

**23.8.** Providenciar uniforme completo (calça e camisa), em bom estado de conservação, limpo, sem manchas, rasgos ou sinais de desgaste, para todos os colaboradores designados à prestação de serviços nas dependências do CONTRATANTE, bem como crachá de identificação de uso obrigatório.

**23.8.1.** Os profissionais responsáveis pelo atendimento e suporte técnico presencial de caráter crítico deverão apresentar-se trajando vestimenta compatível com o estilo esporte fino: sapatos sociais; calças sociais com pregas ou vincos (não será permitido o uso de calças jeans); e camisas de manga longa;

**23.8.2.** Em eventos solenes e ocasiões formais, os profissionais designados para o atendimento deverão apresentar-se trajando terno completo, composto por paletó, calça social, camisa social e gravata, de forma a assegurar a imagem institucional e o padrão de formalidade exigido pelo CONTRATANTE;

**23.8.3.** Tais exigências visam garantir uma apresentação condizente com o nível de formalidade e profissionalismo esperado para os diferentes tipos de atendimento, evitando qualquer impressão de descaso ou inadequação.

**23.9.** Fornecer aos profissionais que atuam no Serviço de Atendimento à Rede todos os equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários para a execução das atividades, incluindo aparelhos celulares do tipo Smartphone e cadastro no WhatsApp, de forma a permitir a realização de testes de conexão em rede e acesso a aplicativos do CONTRATANTE, quando necessário.

**23.10.** Fornecer aos profissionais responsáveis pelo atendimento e suporte presencial, inclusive de caráter crítico, todo o material necessário à adequada prestação dos serviços.

**23.11.** Comunicar formalmente ao CONTRATANTE eventuais demissões e/ou desvinculações de profissionais, para fins de cancelamento das autorizações de entrada e dos acessos a sistemas e aplicativos.

**23.12.** Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão (dolosa ou culposa), praticada por si ou por seus empregados, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

**23.13.** Assumir integral responsabilidade por qualquer dano ou desaparecimento de equipamento (bem patrimonial) ou componente (bem de consumo controlado), quando comprovada a responsabilidade de seus profissionais. Nesses casos, deverá registrar e formalizar proposta de substituição definitiva por item da mesma marca e modelo ou, quando indisponível no mercado, por outro de especificação técnica igual ou superior, anexando documentação comprobatória da equivalência técnica. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

**23.14.** Seguir as instruções e observações efetuadas pela equipe de fiscalização do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

**23.15.** Reportar formal e imediatamente ao gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos Níveis de Serviço ou o bom andamento das atividades do CONTRATANTE.

**23.16.** Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedecendo rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

**23.17.** Detalhar e repassar ao CONTRATANTE todo conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços, conforme orientação e interesse deste.

**23.18.** Garantir a execução contínua dos serviços, mantendo equipe dimensionada adequadamente e substituindo, sem ônus para o CONTRATANTE, quaisquer profissionais sempre que necessário.

**23.19.** Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais, conforme as necessidades dos serviços contratados.

**23.20.** Afastar ou substituir, por recomendação da fiscalização, qualquer empregado que, cause embaraço à execução dos serviços ou danos ao patrimônio do CONTRATANTE. A substituição deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis.

**23.21.** Adequar e manter a qualificação dos profissionais, bem como o nível de serviço, em conformidade com alterações na plataforma tecnológica do CONTRATANTE, promovendo treinamentos contínuos.

**23.22.** Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

**23.23.** Utilizar os padrões definidos pelo CONTRATANTE, incluindo nomenclaturas, metodologias, fraseologias e demais diretrizes técnicas.

**23.24.** Orientar e fiscalizar seus profissionais quanto à obrigação de seguir o código de conduta, código de ética, normas e procedimentos internos e da política de segurança da informação do CONTRATANTE.

**23.25.** Assumir integral responsabilidade por quaisquer danos causados por seus empregados ao CONTRATANTE ou a terceiros, durante, ou em decorrência da execução dos serviços, mesmo que involuntários. O valor correspondente poderá ser descontado do faturamento do mês subsequente, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

**23.26.** Manter em situação empregatícia regular e legal os empregados que prestarem serviços nas dependências do CONTRATANTE, obedecendo às normas trabalhistas e previdenciárias, reservando-se ao CONTRATANTE o direito de exigir a sua comprovação sempre que julgar necessário.

**23.27.** Assumir todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas decorrentes da contratação.

**23.28.** Responsabilizar-se por quaisquer indenizações devidas aos seus empregados, inclusive aquelas relativas a acidentes de trabalho, decorrentes da execução do objeto contratual.

**23.29.** Assumir todos os encargos de eventuais demandas trabalhistas, civis ou penais, relacionadas aos serviços contratados, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

**23.30.** Assumir todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

**23.31.** Permitir a vistoria de seus empregados pela Segurança Interna do CONTRATANTE, quando estiverem prestando serviços em suas dependências.

**23.32.** Manter o CONTRATANTE a salvo de quaisquer queixas, reivindicações ou reclamações de seus empregados, prepostos ou terceiros, em decorrência da execução deste Contrato.

**23.33.** Atender aos chamados conforme os scripts e procedimentos previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

**23.34.** Reconhecer que seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, estarão sujeitos às normas disciplinares deste, sem que isso configure vínculo empregatício. Os empregados permanecerão sob contrato com a CONTRATADA, que será exclusivamente responsável por todas as obrigações legais, conforme previsto nos itens **23.25** a **23.30**, incluindo tributos, encargos sociais e trabalhistas, bem como por eventuais danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros.

**23.35.** É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo CONTRATANTE, conforme disposto na **Resolução nº 9 de 06/12/2005 do Conselho Nacional de Justiça**.

**23.36.** É igualmente vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 1º e 2º da **Resolução nº 156 de 08/08/2012 do Conselho Nacional de Justiça**.

**23.37.** A comprovação das condições previstas nos itens anteriores será realizada mediante declaração formal prestada pelo empregado da CONTRATADA que estiver exercendo cargo ou função de chefia nas dependências do CONTRATANTE.

**23.38.** O prazo para apresentação das declarações mencionadas nos itens anteriores será de, no máximo, 30(trinta) dias, contado do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato.

## **24. DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS PELOS PRINCIPAIS ATORES DO ÓRGÃO E DA EMPRESA ENVOLVIDOS NA CONTRATAÇÃO**

**24.1.** Gestor: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;

**24.2.** Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área requisitante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos funcionais da solução;

**24.3.** Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;

**24.4.** Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os

referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;

**24.5.** Preposto: funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

## 25. DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**25.1.** A Ordem de Serviço de início de prestação dos serviços será emitida até o dia útil seguinte à data de assinatura do contrato e indicará a data de início da prestação dos serviços.

## 26. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)

**26.1.** Este item estabelece os indicadores de desempenho da qualidade do serviço com os respectivos limiares relativos ao desempenho da CONTRATADA no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviços prestados.

**26.2.** A frequência de aferição dos indicadores e avaliação dos Níveis de Serviço será mensal.

**26.3.** Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA são os definidos abaixo.

### Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI				
Serviço de Atendimento Remoto a usuários internos - N1				
Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta
A	Tempo de Espera de Chamadas telefônicas	Tempo que o usuário aguarda na fila do atendimento telefônico para ser atendido.	(Somatório de ligações atendidas em até 20 segundos / Quantidade ligações atendidas) * 100	>80%
		Obs: Para esse indicador, deverão ser excluídas as ligações abandonadas.		
B	Taxa de abandono após 20 segundos	Percentual de usuários que desligam ou são desconectados, após 20 segundos de espera e antes de serem transferidos para um Analista de Suporte Técnico.	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade Ligações Recebidas) * 100	<5%
C	Solução no Primeiro contato	Percentual de chamados resolvidos no 1º nível.	(Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no primeiro contato / Quantidade total de Incidentes e Requisições registrados) * 100	>50%

Obs1: Deverão ser considerados todos os chamados recebidos pelo primeiro nível, ou seja, não apenas os elegíveis, e de todos os canais de suporte (ex.: telefone, email, solicitação pela web, etc.) solucionados no primeiro contato.

Obs2: A meta deste indicador será implementada gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- a) Até o 3º mês de execução contratual: 25%.
- b) do 4º ao 6º mês de execução contratual: 35%.
- c) A partir do 7º mês de execução contratual: 50%.

Obs3: A CONTRATADA poderá pleitear a flexibilização dos níveis de serviço estipulados na meta desse indicador nos casos em que, comprovadamente, não tenha recebido os recursos, de responsabilidade do CONTRATANTE, necessários e indispensáveis ao atendimento dos respectivos incidentes e requisições, ficando a critério do CONTRATANTE, aceitar ou não a flexibilização.

<b>D</b>	<b>Tempo médio de Atendimento</b>	Tempo médio entre o início e o fim do atendimento de primeiro nível.	Somatório dos tempos de duração do atendimento das ligações / Quantidade ligações	<15 minutos
<b>E</b>	<b>Erros de escalonamento</b>	Percentual de chamados escalonados de forma indevida (por não seguir procedimento definido na base de conhecimento ou por categorização equivocada do chamado).	(Quantidade de chamados devolvidos / Quantidade total de chamados abertos) * 100	<5%
<b>F</b>	<b>Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)</b>	Percentual de Incidentes/ Requisições resolvidos durante o contato inicial entre o cliente e o centro de suporte. Mede o grau de solução dos chamados no primeiro contato considerando apenas os chamados pertinentes (elegíveis) de solução no primeiro contato.	(Total de chamados elegíveis fechados / Total de chamados elegíveis) * 100	>90%
<b>G</b>	<b>Chamados reabertos</b>	Percentual de chamados concluídos no 1º Nível e reabertos pelo usuário.	(Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos / Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos) * 100	<2%
<b>H</b>	<b>Satisfação do usuário com os serviços prestados</b>	Resultado da Pesquisa de Satisfação.	(Quantidade de respostas com avaliação maior que "3" / Total de respostas à pesquisa de satisfação.) * 100	>90%
<b>I</b>	<b>Taxa de Retorno: Resultado do Feedback</b>	Coletar reclamações dos clientes constantemente, feedbacks, quando as notas da pesquisa de satisfação for igual ou menor que "3".	(Somatório de Feedbacks/ Quantidade total de Incidentes e Requisições com avaliação igual ou menor que "3") * 100	>50%

**Serviço de Atendimento Remoto a usuários externos - N1**

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
<b>J</b>	<b>Tempo de Espera de Chamadas telefônicas</b>	Tempo que o usuário aguarda na fila do atendimento telefônico para ser atendido.	(Somatório de ligações atendidas em até 20 segundos / Quantidade ligações atendidas) *100	>80%
	Obs: Para esse indicador, deverão ser excluídas as ligações abandonadas.			
<b>K</b>	<b>Taxa de abandono após 20 segundos</b>	Percentual de usuários que desligam ou são desconectados, após 20 segundos de espera e antes de serem transferidos para um Analista de Suporte Técnico.	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade Ligações Recebidas) * 100	<5%
<b>L</b>	<b>Solução no Primeiro contato</b>	Percentual de chamados resolvidos no 1º nível.	(Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no primeiro nível contato / Quantidade total de Incidentes e Requisições) * 100	>30%
	<p>Obs1: Deverão ser considerados todos os chamados recebidos pelo primeiro nível, ou seja, não apenas os elegíveis, e de todos os canais de suporte (ex.: telefone, email, solicitação pela web, etc.) solucionados no primeiro contato.</p> <p>Obs2: A meta deste indicador será implementada gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:</p> <p>a) Até o 4º mês de execução contratual: 15%.</p> <p>b) A partir do 5º mês de execução contratual: 30%.</p> <p>Obs3: A CONTRATADA poderá pleitear a flexibilização dos níveis de serviço estipulados na meta desse indicador nos casos em que, comprovadamente, não tenha recebido os recursos, de responsabilidade do CONTRATANTE, necessários e indispensáveis ao atendimento dos respectivos incidentes e requisições, ficando a critério do CONTRATANTE, aceitar ou não a flexibilização.</p>			
<b>M</b>	<b>Erros de escalonamento</b>	Percentual de chamados escalonados de forma indevida (por não seguir procedimento definido na base de conhecimento ou por categorização equivocada do chamado).	Quantidade de chamados devolvidos / Quantidade total de chamados abertos.	<5%
<b>N</b>	<b>Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)</b>	Percentual de Incidentes/ Requisições resolvidos durante o contato inicial entre o cliente e o centro de suporte. Mede o grau de solução dos chamados no primeiro contato considerando apenas os chamados pertinentes (elegíveis) de solução no primeiro contato.	(Total de chamados elegíveis fechados / Total de chamados elegíveis) * 100	>90%

<b>O</b>	<b>Satisfação do usuário com os serviços prestados</b>	Resultado da Pesquisa de Satisfação.	(Quantidade de respostas com avaliação maior que “3” / Total de respostas à pesquisa de satisfação.)*100	>90%
<b>Suporte Técnico Presencial e Suporte Técnico Presencial Crítico</b>				
<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
<b>P</b>	<b>Atendimentos no prazo definido Prioridade ALTA</b>	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	Somatório dos tempos de duração do atendimento dos chamados com prioridade alta / Quantidade chamados com prioridade alta	<2h
<b>Q</b>	<b>Atendimentos no prazo definido Prioridade MÉDIA</b>	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	Somatório dos tempos de duração do atendimento dos chamados com prioridade média / Quantidade chamados com prioridade média	<4h
<b>R</b>	<b>Atendimentos no prazo definido Prioridade BAIXA</b>	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	Somatório dos tempos de duração do atendimento dos chamados com prioridade baixa / Quantidade chamados com prioridade baixa	<8h
<b>S</b>	<b>Atendimentos no prazo definido Prioridade PLANEJADA</b>	Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido e/ou agendado com o usuário.	(Quantidade de chamados resolvidos no prazo agendado / Quantidade resolvidos com prioridade planejada) *100	>90%
Obs: A contagem é interrompida quando o chamado está em espera pelo usuário ou por outra equipe.				
<b>T</b>	<b>Atendimentos no prazo definido Suporte Técnico Presencial Crítico</b>	Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido e/ou agendado com o usuário.	(Quantidade de chamados resolvidos no prazo agendado / Quantidade resolvidos pelo suporte crítico) *100	>90%
<b>U</b>	<b>Backlog</b>	Indica a evolução do backlog de Incidentes/Requisições, ou seja, o que ainda não foi resolvido no período avaliado.	(Quantidade de Incidentes e Requisições abertos e vencidos de acordo com a prioridade / Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) * 100	>5%
<b>Todos os serviços:</b>				

<b>V</b>	<b>Turnover (Rotatividade da equipe)</b>	Mede o grau de rotatividade da equipe da contratada.	(Quantidade de profissionais desligados do contrato de prestação do serviço / Quantidade total de profissionais alocados no contrato) * 100	< 10%
	Obs: Não será considerado o desligamento do profissional, a pedido do CONTRATANTE.			

**26.4.** Os Níveis de Serviço poderão ser revistos, a qualquer tempo durante a vigência do Contrato, mediante anuência das partes e apresentação de evidências que justifiquem sua impropriedade, desde que observados os seguintes critérios:

**26.4.1.** As revisões sejam tecnicamente justificadas;

**26.4.2.** Não impliquem alterações no valor contratual do serviço superiores a 25% (vinte e cinco por cento), para mais ou para menos, conforme permitido pela Lei de Licitações; e

**26.4.3.** Não descaracterizem o objeto licitado." (cf. TCU - **Acórdão nº 717/2010 - Plenário**).

### Observações Gerais

**26.5.** A contagem dos prazos será interrompida nas seguintes situações:

**26.5.1.** Até o fornecimento da peça pelo CONTRATANTE;

**26.5.2.** Quando o chamado estiver em espera pelo usuário ou por outra equipe do CONTRATANTE.

**26.6.** Reclamações recebidas diretamente pela STI serão contabilizadas para fins de avaliação dos indicadores.

**26.7.** Em caso de uso indevido das Ferramentas de Atendimento Técnico ou de práticas inadequadas de atendimento telefônico com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de Níveis de Serviço, a CONTRATADA estará sujeita as penalidades no contrato.

**26.8.** Indicadores afetados negativamente por causas atribuíveis ao CONTRATANTE não implicarão em ajustes no pagamento ou na aplicação de penalidades à CONTRATADA.

**26.9.** O CONTRATANTE poderá auditar os registros de atendimento com o objetivo de verificar falhas existentes. A quantidade de registros auditados será definida pelo CONTRATANTE, de forma a garantir a representatividade da amostra.

**26.10.** Serão considerados registros com falhas aqueles em que o processo de auditoria do CONTRATANTE identificar descumprimento dos seguintes procedimentos por partes dos técnicos:

**26.10.1.** Falta de cortesia;

**26.10.2.** Uso inadequado da linguagem oral ou escrita;

**26.10.3.** Informações incorretas ou incompletas na Plataforma de Serviços de TI;

**26.10.4.** Uso indevido da situação "**pendente**" ou qualquer outro meio que vise encerrar ou repassar o chamado indevidamente;

**26.10.5.** Uso indevido do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou adoção deliberada de práticas inadequadas de atendimento com o objetivo de distorcer os indicadores de Níveis de Serviço.

## 27. DA APLICAÇÃO DE GLOSAS

**27.1.** O não cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará na aplicação imediata das glosas correspondentes, conforme previsto na tabela abaixo.

<b>Central Regional de Atendimento de Serviços de TI</b>			
<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Glosa</b>

<b>A, J</b>	Tempo de Espera de Chamadas telefônicas	>80%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço mais 0,5% para cada 1% abaixo da meta.
<b>B, K</b>	Taxa de abandono após 20 segundos	< 5%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço.
<b>C, L</b>	Solução no Primeiro contato	> 50% para o indicador C, >30% para o indicador L	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,5% para cada 1% abaixo da meta.
<b>D</b>	Tempo médio de de Atendimento	< 15 minutos	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1 minuto acima da meta.
<b>E, M</b>	Erros de escalonamento	< 5%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
<b>F, N</b>	Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)	> 90%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço mais 0,05% para cada 1% abaixo da meta.
<b>G</b>	Chamados reabertos	< 2%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
<b>H, O</b>	Satisfação do usuário com os serviços	>90%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.

<b>I</b>	Taxa de Retorno: Resultado do Feedback	>50%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
<b>P</b>	Prioridade ALTA	<2h	0,1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível , mais 0,05% para cada 30 minutos acima da meta.
<b>Q</b>	Prioridade MÉDIA	<4h	0,1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível , mais 0,05% para cada 30 minutos acima da meta.
<b>R</b>	Prioridade BAIXA	<8h	0,1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível , mais 0,05% para cada 30 minutos acima da meta.
<b>S</b>	Prioridade PLANEJADA	Horário definido	1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível.
<b>T</b>	Suporte Técnico Presencial Crítico	Horário definido	1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível mais 0,01.

U	Backlog	>5%	1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível mais 0,01% por incidente/requisição aberto e vencido de acordo com a prioridade.
V	Turnover (Rotatividade da equipe)	< 10%	0,5% sobre o valor mensal do contrato.

**27.2.** O valor total das glosas aplicadas em cada ciclo de medição não poderá exceder a 30% (trinta por cento) do valor mensal apurado.

**27.3.** Caso o valor das glosas ultrapasse o limite de 30% (trinta por cento) por 3 (três) meses consecutivos, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, conforme previsto na legislação vigente e nas cláusulas contratuais específicas.

## 28. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

**28.1.** A comunicação entre o representante do CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ocorrer por meio formal, sendo considerados documentos válidos para esse fim:

**28.1.1.** Documentos oficiais como Ofícios e memorandos;

**28.1.2.** Comunicações realizadas por correio eletrônico institucional, desde que enviadas pelos endereços previamente cadastrados e reconhecidos pelas partes.

## 29. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DO OBJETO

**29.1** Conforme Edital.

## 30. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**30.1.** Conforme Edital.

## 31. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

**31.1.** O Contratante nomeará os responsáveis pela fiscalização e acompanhamento da execução contratual, nos termos do artigo 29 da Instrução Normativa nº 94/2022/SGD/ME, os quais atuarão como representantes da Administração, exercendo todas as ações de orientação geral, acompanhamento e fiscalização do Contrato.

**31.2.** Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:

**31.2.1.** Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas aplicáveis;

**31.2.2.** Avaliar se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;

**31.2.3.** Ordenar à CONTRATADA que corrija, refaça ou reconstrua partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;

**31.2.4.** Acompanhar e aprovar os serviços executados.

**31.3.** A ação da fiscalização não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais e contratuais, nem transfere ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por falhas na execução dos serviços.

**31.4.** A CONTRATADA deverá se submeter à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados.

**31.5.** As irregularidades detectadas pela fiscalização serão comunicadas formalmente à CONTRATADA, por escrito, para que sejam prontamente corrigidas ou adequadas conforme as exigências contratuais.

## **32. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

**32.1.** A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizada toda a documentação da Base de Conhecimento na sede do CONTRATANTE.

**32.2.** A CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da contínua atualização da Base de Conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

**32.3.** A transferência de conhecimento ao CONTRATANTE, para uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser realizada sem ônus adicional, por meio de eventos específicos de capacitação, fundamentados em documentos técnicos e manuais detalhados das soluções implementadas.

**32.4.** A CONTRATADA deverá apresentar e descrever a metodologia que será utilizada para a transferência de conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE, os quais poderão atuar como multiplicadores para outros técnicos ou usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão estar formalizados em um documento denominado Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do CONTRATANTE.

**32.5.** Na hipótese de nova licitação com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato deverá, nos três últimos meses de sua vigência, repassar à nova empresa contratada, por meio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a Base de Conhecimento, bem como esclarecer dúvidas relacionadas aos procedimentos e ao relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

## **33. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DOS PRODUTOS GERADOS POR OCASIÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**33.1.** A Base de Conhecimento assim como qualquer documento e/ou relatório oriundo dos serviços objeto desta contratação, bem como suas versões evolutivas e derivativas, são de propriedade única e exclusiva do CONTRATANTE.

**33.2.** Todos os dados, independentemente da mídia em que estejam armazenados, são de propriedade única e exclusiva do CONTRATANTE.

**33.3.** A CONTRATADA deverá estar ciente de que quaisquer informações sigilosas fornecidas pelo CONTRATANTE não poderão ser interpretadas como concessão de qualquer direito ou licença relativos à propriedade intelectual, incluindo marcas, patentes, direitos autorais(*copyrights*) e segredos profissionais.

**33.4.** Todas as informações obtidas e/ou produzidas em decorrência da execução das atividades contratadas são de propriedades do CONTRATANTE.

## **34. DA QUALIFICAÇÃO OU FORMAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**34.1.** Para garantir a qualidade, a eficiência e a conformidade na prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá alocar profissionais que atendam aos requisitos mínimos de formação e experiência técnica. A seguir, apresenta-se a tabela com os perfis exigidos, contendo os cargos/funções, a formação acadêmica mínima, certificações obrigatórias (quando aplicável) e a experiência profissional requerida.

<b>Papéis da Central Regional de Serviços</b>	<b>Competências</b>
---	---------------------

<p align="center"><b>Coordenador de Central de Serviços de TI</b> <b>CBO: 1425-30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI.</li> <li>• Certificação Itil Foundation V3 ou V4 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V3 ou V4.</li> <li>• Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.).</li> <li>• Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office.</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Conhecimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de Serviço.</li> <li>• Entendimento de NSE (Acordo de Nível de Serviço Exigido).</li> <li>• Utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores.</li> <li>• Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.</li> </ul>
<p align="center"><b>Analista de Suporte Técnico de 1º Nível</b> <b>CBO: 2124-20</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área de Tecnologia da Informação, este último com carga horária mínima de 360 horas.</li> <li>• 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc).</li> <li>• Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office.</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Experiência em utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.</li> </ul>

**Técnico de Suporte de 1º Nível  
CBO: 3171-10**

- Nível médio completo.
- Curso técnico na área de Tecnologia da Informação.
- 6 meses de experiência mínima em atividades de Suporte Técnico em Centrais de Serviços / Help Desk de TI.
- Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc).
- Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office.
- Experiência em utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.
- Ter demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.

**Analista de Suporte Computacional  
CBO: 2124-15**

- Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área de Tecnologia da Informação, este último com carga horária mínima de 360 horas.
- 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI.
- Experiência com ferramentas de Service Desk / ITSM (ex: GLPI, OTRS, Freshdesk, ServiceNow, etc.).
- Domínio básico Noções de ITIL básico de ITIL (v3 ou v4).
- Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.
- Além das competências acima, o(s) profissional(is) alocado(s) nos serviços abaixo indicados deve(m) possuir:
  - Para o suporte à **Base de Conhecimento**:
    - Conhecimento em gestão de ativos de TI.
    - Redação técnica e boa comunicação escrita.
    - Experiência em elaboração de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.
  - Para a **Gestão de Qualidade e Pesquisa de Satisfação**:
    - Experiência com pesquisas de satisfação, geração de relatórios e análise de indicadores.
    - Familiaridade com ferramentas de gravação e auditoria de chamadas (voz e/ou tickets).
    - Boa comunicação verbal e escrita.
  - Para o suporte à **Plataforma de Gestão de Atendimento**:
    - Conhecimento em Administração de sistemas ITSM (GLPI).
    - Conhecimento em Integração de sistemas com BI.
    - Conhecimento em Zabbix e monitoramento de rede.
    - Experiência em Suporte técnico e documentação de processos.
  - Para o suporte à **Plataforma VOIP**:
    - Conhecimento em Administração de sistemas VoIP.
    - Conhecimento em FreePBX, Asterisk, 3CX, FOP2, Asteric.
    - Conhecimento em Segurança em redes VoIP.
    - Conhecimento em Análise de logs e diagnóstico de falhas.
    - Conhecimento em Infraestrutura de servidores Linux.

<p><b>Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI em Centrais de Serviços / Help Desk de TI.</li> <li>• 6 meses em atividade de gerência/supervisão de equipe de suporte técnico de TI.</li> <li>• Certificação Itil Foundation V3 ou V4 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V3 ou V4.</li> <li>• Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.).</li> <li>• Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office.</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Conhecimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes.</li> <li>• Entendimento de NSE (Acordo de Nível de Serviço Exigido).</li> <li>• Conhecimento em elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.</li> </ul>
<p><b>Técnicos de Suporte Presencial CBO: 3171-10</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nível médio completo.</li> <li>• Curso técnico na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência mínima em atividades de Suporte Técnico Presencial de TI.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.).</li> <li>• Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office.</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores.</li> <li>• Ter demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Analista de Suporte Técnico de Presencial</b> <b>CBO: 2124-20</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área de Tecnologia da Informação, este último com carga horária mínima de 360 horas.</li> <li>• 6 meses de experiência em atividades de Suporte Técnico Presencial de TI.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc.).</li> <li>• Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office.</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Experiência em utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores.</li> <li>• Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Técnico de manutenção e controle de equipamentos</b> <b>CBO: 9482-05</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nível médio completo.</li> <li>• Curso técnico em manutenção de equipamentos de TI (impressoras, microcomputadores, notebooks e afins).</li> <li>• 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI.</li> <li>• 6 meses de experiência em manutenção de impressoras.</li> <li>• Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores, impressoras, notebooks e scanners.</li> <li>• Ter conhecimentos técnicos específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.</li> </ul>

**Técnico de Atendimento à Rede  
CBO: 3171-05**

- Nível médio completo com técnico em Eletrônica ou Telecomunicações. Excepcionalmente, será aceito profissional com formação técnica em TI, desde que comprove, mediante registro em carteira, experiência superior a 2 (dois) anos atuando no suporte presencial em redes.
- Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de suporte presencial em rede.
- Domínio da sintaxe e aplicação dos principais comandos do sistema operacional Microsoft Windows voltados ao diagnóstico de rede, tais como: ipconfig, ping, tracert, nslookup, netstat, arp, route, netsh, telnet, pathping, Test-NetConnection, getmac, net config, net use, net view, nbtstat, Get-NetIPAddress, Get-NetRoute, Get-NetAdapter, Get-NetTCPConnection, Resolve-DnsName, netsh trace, tasklist, taskkill, driverquery, perfmon, resmon.
- Conhecimentos em sistemas operacionais móveis e de computadores: Android, iOS, Linux, ChromeOS e Windows10 e 11, com capacidade para configurar e diagnosticar problemas de conexão em redes cabeada e sem fio nesses ambientes.
- Conhecimentos sobre o funcionamento e configuração de dispositivos conectados via Wi-Fi, como: Smart TVs, assistentes virtuais (AmazonAlexa, Google Assistant, Apple Siri, Microsoft Cortana, Samsung Bixby), e dispositivos de streaming de mídia (Chromecast, Amazon Fire TV Stick, Roku, Apple TV), visando à execução de testes e resolução de problemas na rede sem fio do CONTRATANTE.
- Familiaridade com ferramentas de análise e diagnóstico de redes Wi-Fi, como: WiFi Analyzer, EkahauHeatMapper, NetSpot e Acrylic.
- Certificação em Cabeamento Estruturado, emitida por instituições reconhecidas (Furukawa, Fluke ou equivalente de padrão superior).
- Conhecimentos técnicos específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas e padrões do CONTRATANTE.

**Supervisor Técnico de Suporte de Presencial**  
**CBO: 1425-05**

- Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação.
- 6 meses de experiência em suporte presencial de TI.
- Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de gerência/supervisão de equipe de suporte técnico de TI.
- Certificação Itil Foundation V3 ou V4 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V3 ou V4.
- Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager.
- Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.).
- Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office.
- Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.
- Conhecimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de Serviço.
- Entendimento de NSE (Acordo de Nível de Serviço Exigido).
- Conhecimento em elaboração de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.
- Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores.
- Conhecimentos técnicos específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas e padrões do CONTRATANTE.

**Observações:**

**34.2.** Períodos de estágios não serão considerados para fins de comprovação da experiência mínima exigida.

**34.3.** Os documentos que comprovam as competências exigidas deverão ser apresentados em até 30(trinta) dias após o início da prestação dos serviços.

## **35. DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**35.1.** Conforme o Edital.

## **36. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA GARANTIA DE BENS E/OU SERVIÇOS**

**36.1.** A garantia dos serviços prestados permanecerá válida durante toda a vigência do contrato de prestação de serviços, prorrogando-se automaticamente por 90 (noventa) dias após seu término.

## **37. DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**37.1.** A vigência do CONTRATO dar-se-á pelo prazo de 12 (doze) meses a contar do primeiro dia útil subsequente à sua assinatura, conforme art. 21 da TRF2-PTP-2017/00110, podendo ser prorrogada sucessivamente por até 10 (dez) anos, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantidas as condições vantajosas para a Administração.

### 38. DAS ESTIMATIVAS DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

38.1. O orçamento prévio relativo à presente contratação consta da planilha de pesquisa de preços.

### 39. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

39.1. As despesas decorrentes da aquisição das licenças, objeto deste Pregão, correrão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, conforme especificado abaixo:

Itens	Fonte Pagadora	PTR	Classificação da Despesa
1	TRF2	AI	Suporte a usuários de TI - 33.90.40.10 (Corrente)

### 40. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

40.1. Todas as informações obtidas e/ou produzidas em decorrência da execução das atividades são de propriedade do CONTRATANTE.

40.2. A CONTRATADA e todos os profissionais envolvidos no processo de contratação e na execução das atividades, objeto deste contrato, deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações do CONTRATANTE.

40.3. A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, parte integrante do Edital, e dar ciência de seu conteúdo a toda a equipe de profissionais envolvida na execução do Contrato.

40.4. Os profissionais que prestarem serviços nas dependências do CONTRATANTE deverão assinar o Termo de Ciência, conforme modelo constante do Edital.

40.5. O Termo mencionado no item anterior não exime a CONTRATADA das responsabilidades por ela assumidas.

40.6. A CONTRATADA deverá manter sob rigoroso sigilo as informações confidenciais fornecidas pelo CONTRATANTE, impedindo sua divulgação, publicação ou disseminação, salvo para fins estritamente necessários à execução das atividades previstas no âmbito desta contratação.

40.7. O acesso às informações mencionadas no item anterior deverá ser permitido apenas aos profissionais da CONTRATADA que delas necessitem.

40.8. O acesso às informações mencionadas no item anterior por terceiros somente será permitido mediante autorização expressa do CONTRATANTE.

### 41. APROVAÇÃO E ASSINATURA

PAPEL	NOME	MATR.	SETOR
Integrante Requisitante (titular):	MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL	12047	STI/DISUS
Integrante Requisitante (suplente):	TEREZINHA REGINA FRYDMAN	12034	STI/DISUS/COATLO
Integrante Técnico (titular):	TEREZINHA REGINA FRYDMAN	12034	STI/DISUS/COATLO
Integrante Técnico (suplente):	NEIMAR TORRES DA SILVA	12030	STI/DISUS/SEGECE
Integrante Administrativo (titular):	LUIZ MANUEL DE SOUZA GONÇALVES	11575	DG/SAT/SEATAD
Integrante Administrativo (suplente):	PATRÍCIA SOARES TRANNIN	11550	DG/SAT/SEASAT



Documento assinado eletronicamente por **MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL, Diretora**, em 02/12/2025, às 14:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TEREZINHA REGINA FRYDMAN, Coordenadora**, em 04/12/2025, às 15:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ MANUEL DE SOUSA GONÇALVES, Analista Judiciária**, em 04/12/2025, às 16:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO DE SCHUELER E SILVA FILHO, Analista Judiciário**, em 04/12/2025, às 17:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1257645** e o código CRC **B6708912**.