



## TERMO DE REFERÊNCIA Nº 24140123 / 2025 - TJMG/SUP-ADM/DIRTEC/GEOPE/COFAT

### ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. ÁREA DEMANDANTE

GEOPE – Gerência de Suporte à Operação de Equipamentos

#### 2. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados, através de uma Central de Serviços, suportada por uma curadoria, observando as melhores práticas ITIL, para suporte técnico, manutenção com reposição de itens acessórios e implantação de equipamentos, bem como softwares e aplicações do TRIBUNAL, incluindo a prestação de serviços especializados e de apoio ao gerenciamento de TIC do TRIBUNAL.

#### 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

##### 3.1. Referência do ETP

Processo SEI nº 0116348-93.2025.8.13.0000

##### 3.2. Contextualização, necessidade e motivação da contratação

Para a prestação dos serviços de suporte e manutenção de TIC, o TRIBUNAL possui dois contratos de serviços contínuos, sendo eles:

ID	CONTRATO	OBJETO	CONTRATADA
1	296/2019	Prestação de serviços de atendimentos presenciais ( <i>field service</i> ) de TIC	Wyntech Serviços de Informática LTDA
2	182/2021	Estabelecimento de Central de Serviços (atendimento de 1º e 2º nível através de telefone e suporte remoto).	IT2B Tecnologia e Serviços LTDA

Com foco em demonstrar o escopo da abrangência da contratação a ser realizada, observa-se que a quantidade de Itens de Configuração (ICs) em uso atualmente é de aproximadamente 246.000, sendo que, dentre estes, 106.000 são ativos de TIC. Essa quantidade é essencial para garantir o funcionamento eficiente dos sistemas e serviços oferecidos pelo TRIBUNAL. Já a quantidade total de usuários ativos cadastrados na atual ferramenta de ITSM (Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação) é de 133.379, sendo que 41.747 são usuários internos e 91.632 são usuários externos, considerando que, para este último perfil, 47.276 usuários já abriram algum chamado.

##### 3.3. Motivação da contratação

É necessário que a nova contratação contemple aspectos técnicos essenciais para a melhoria dos serviços, tais como aprimoramentos nos atendimentos remotos e presenciais, ampliação dos serviços operacionais e especializados, reforço da equipe técnica, bem como a otimização da logística envolvida em todo o serviço.

Os itens detalhados abaixo são de vital importância para o contínuo funcionamento da prestação jurisdicional pelo TRIBUNAL, e é essencial que tenham a sua continuidade garantida.

##### Equipe técnica

Atualmente há demanda para atuarmos em um grande volume de atendimentos, além da necessidade de reduzirmos significativamente o tempo de espera dos usuários, visto que um computador parado, aguardando atendimento, pode trazer grandes prejuízos à prestação jurisdicional.

*"Quanto custa uma demora no ajuste da configuração de um assinador de alvará de soltura no computador de um magistrado que soltará uma pessoa que já cumpriu sua pena?"*

*"Quanto custa a indisponibilidade de um equipamento ou de um conjunto de equipamentos de TIC, impossibilitando a realização de um depoimento especial?"*

Ter uma equipe técnica qualificada é fundamental para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços de TIC. A quantidade de profissionais disponíveis, sugerida para esta contratação, seja para as atividades presenciais ou remotas, é um fator crucial para atender à crescente demanda por serviços e soluções tecnológicas, bem como o grande foco dado à gestão e qualidade dos serviços. Com profissionais qualificados e a sua correta alocação e direcionamento, é possível garantir que as demandas sejam atendidas de forma ágil e eficaz, mantendo a operação em pleno funcionamento.

Os quantitativos mínimos sugeridos foram estabelecidos com base na experiência do TRIBUNAL, considerando o histórico de volume de chamados, os critérios definidos para o Nível Mínimo de Serviço (NMS) e a adequada distribuição de atribuições e funções entre os perfis demandados. Tais parâmetros foram dimensionados à luz das necessidades específicas de cada setor/região e da demanda institucional como um todo. Entende-se que a adoção de quantitativos menores dos que os que estão consignados na planilha poderá prejudicar a entrega do objeto licitado.

O foco desta contratação é a prestação dos serviços por uma equipe composta por profissionais bem qualificados e experientes, de processos de serviços bem geridos, capaz de oferecer melhores soluções, com maior eficiência, além de lidar melhor com desafios e imprevistos que possam surgir no dia a dia.

Na etapa licitatória, a concorrência leva as empresas a buscar o menor preço possível. Embora isso possa ser vantajoso para o setor público em termos de economia, quando as empresas optam por cortar custos na contratação de profissionais, acaba ocorrendo um prejuízo significativo para a qualidade do serviço prestado, prejuízo este que por muitas vezes não pode ser quantificado apenas com números e valores financeiros, pois reflete severamente na satisfação e na percepção do usuário quanto ao serviço prestado.

As últimas contratações de serviços de TIC demonstraram que as empresas, via de regra, buscam otimizar a relação de "custo x entrega" dos serviços. Tal ação muitas vezes se traduz em uma tendência a pagar o mínimo possível aos funcionários e reduzir drasticamente o tamanho da equipe. Essa abordagem resulta em uma queda na

qualidade dos serviços prestados e na consequente aplicação de glosas nos pagamentos e outras punições cabíveis. Porém, esta não é uma solução satisfatória por si só, visto que o desconto nos pagamentos ou a aplicação de punições não compensará a insatisfação dos usuários e nem a baixa qualidade dos serviços prestados.

Logo, pensando não somente na contratação de bons profissionais, mas também na manutenção destes, é de suma importância a correta definição dos requisitos para os profissionais (habilidades e aptidões) que deverão ser observados na futura contratação, bem como uma definição adequada de quantitativos sugeridos, distribuição e salários para estes profissionais, buscando assim um alinhamento com o que é praticado pelo mercado. Tais definições devem contribuir para a redução do *turnover*, visto que profissionais bem remunerados e adaptados tendem a permanecer na empresa por mais tempo, reduzindo impactos negativos causados pela constante substituição de funcionários ou até mesmo pela ausência destes, mantendo uma curva de conhecimento estável ao longo do contrato.

Somando-se às necessidades indicadas acima, existe ainda uma carência de especialistas em gestão do atendimento, o que resulta em um trabalho que é realizado sem o nível desejado de qualidade e sem uma busca contínua pela melhoria.

Além disso, outra necessidade já mapeada está relacionada aos atendimentos presenciais em comarcas do interior, onde o atendimento necessita ser mais ágil e eficiente do que o atual.

Em comarcas grandes e nas edificações estratégicas do TRIBUNAL, foi percebida a necessidade da prestação do serviço por técnicos residentes. Análises estatísticas da volumetria de chamados atendidos nos levaram ao marcador de 150 computadores para cada profissional, que foi utilizado como referência para a elaboração dos quantitativos de serviços executados por técnicos residentes. Esse serviço é de extrema relevância para o pronto atendimento aos usuários e para servir de apoio à Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação no caso de *rollouts* e outras demandas de maior dimensão, prestação de apoio técnico, entre outros serviços importantes para o bom funcionamento das comarcas/setores.

Para as demais comarcas, é necessário que seja definida uma quantidade mínima de técnicos volantes, que por sua vez deverão estar geograficamente distribuídos pelo estado, possibilitando que os deslocamentos e atendimentos ocorram de maneira eficiente, cumprindo assim os níveis mínimos de serviço definidos em contrato. Ademais, esses técnicos, envolvidos com o dia a dia das comarcas serão grandes facilitadores nos *rollouts* (implantações de equipamentos) e em outras demandas que eventualmente venham a surgir.

Importante destacar que não haverá vínculo contratual, legal ou trabalhista entre o TRIBUNAL e a equipe técnica da CONTRATADA inexistindo, por conseguinte, responsabilidade solidária ou subsidiária do TRIBUNAL quanto a toda e qualquer obrigação da CONTRATADA perante seus empregados.

#### **Atendimento remoto e presencial ao usuário de TIC**

Destaca-se que os atendimentos aos usuários de TIC do TRIBUNAL são realizados de duas formas distintas. A primeira delas é o atendimento remoto, efetuado pela Central de Serviços, que busca solucionar demandas de forma ágil e eficiente à distância. A segunda é o atendimento presencial, realizado pelo Field Service, que se encarrega de resolver questões que demandam o atendimento *in loco*.

Central de Serviços, responsável pelos atendimentos remotos, funciona como ponto único de contato entre os usuários e os serviços de suporte de TIC do TRIBUNAL, recebendo, registrando, encaminhando e acompanhando, até o seu encerramento, todas as demandas relativas aos serviços informatizados em operação, sejam relacionadas às solicitações de serviços diversos ou ao suporte técnico para resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas. A Central de Serviços tem como principal objetivo restabelecer a operação normal dos serviços prestados ao usuário no menor tempo possível, garantindo assim a sua continuidade.

O TRIBUNAL adotou a Central de Serviços com base nos conceitos preconizados pela metodologia ITIL em abril de 2008, estabelecendo um canal único de contato via serviço telefônico 0800 e sistema de ITSM (Information Technology Service Management ou Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação). Até março de 2015, o atendimento era exclusivo para usuários internos, como magistrados, servidores, estagiários e terceirizados do TRIBUNAL, porém, com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) e sua expansão, houve a necessidade de fornecer suporte técnico aos usuários externos, levando à criação de um novo canal de atendimento. Atualmente, a Central de Serviços atende a dois segmentos: o público interno, composto por servidores, magistrados, colaboradores do TRIBUNAL e cartórios extrajudiciais; e o público externo, formado por advogados, entes públicos e demais usuários que utilizam os serviços de informática do TRIBUNAL.

Em relação aos atendimentos presenciais, o TRIBUNAL mantém contrato de serviços contínuos dessa natureza, que incluem suporte técnico à microinformática e aos ativos de rede, manutenção de equipamentos com aplicação de peças de reposição, componentes e consumíveis, implantação de equipamentos (instalação, remanejamento, substituição, recolhimento e transporte) e instalação de aplicativos. Esses serviços são essenciais para resolver questões que exigem intervenção física ou presença local, como instalação, configuração e manutenção de equipamentos.

A título de informação, entre os meses de novembro de 2023 e outubro de 2024 foram registrados um total de 151.764 chamados na Central de Serviços, que correspondem aos atendimentos remotos realizados para usuários internos e externos. Além disso, 24.989 (16%) chamados foram atendidos pelo *Field Service*, representando os atendimentos presenciais realizados pela equipe técnica. Esses dados estatísticos refletem a demanda e a complexidade dos serviços de TIC, evidenciando a importância de um suporte abrangente e eficiente para garantir o funcionamento adequado dos sistemas e a satisfação dos usuários. Tanto a Central de Serviços (atendimento remoto) quanto o *Field Service* (atendimento presencial) são serviços essenciais para os usuários do TRIBUNAL, pois são eles que garantem a continuidade do funcionamento do ambiente de TIC e, consequentemente, a manutenção da produtividade dos colaboradores do TRIBUNAL. Portanto, é fundamental que ambos os serviços sejam contratados novamente após o término dos contratos atuais.

#### **Serviços especializados de apoio à TIC**

São serviços que possuem um papel fundamental na infraestrutura tecnológica, tais como operacionalização da publicação do DJe e apoio ao controle de emissão de certificados digitais.

A publicação do DJe é um processo complexo e que demanda um conhecimento especializado dos processos envolvidos. Portanto é necessário que tenhamos profissionais com o *know how* necessário para evitar falhas e interrupções nesse serviço.

Os certificados digitais, atualmente, são dispositivos essenciais para a agilidade no processo de identificação dos profissionais envolvidos direta ou indiretamente na prestação jurisdicional, e é necessário um controle rigoroso de sua emissão, prazos de validade e utilização.

Com base nessas informações, podemos afirmar que a continuidade desses serviços especializados é de extrema importância para o TRIBUNAL.

#### **Logística**

O TRIBUNAL está estabelecendo 14 polos em comarcas do interior e 1 polo na capital, que funcionarão como pequenos estoques de equipamentos de informática. Com essa descentralização de estoque, a CONTRATADA assumirá o transporte entre a comarca polo e a comarca onde o atendimento é necessário.

### **4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

A contratação da solução de TIC está prevista no PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (PCA 2025) da DIRTEC, sob o código GEOPE - 2025 - 7. A contratação também está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2025/2026) do TRIBUNAL, identificada no portfólio de ações através da Ação 22 "Contratação de Central de Serviços de Atendimento Remoto e Presencial".

### **5. QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS**

ID	CATMAS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO
----	--------	----------------------	---------	-------	----------------	-------

ID	CATMAS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO
1	136492	Atendimento remoto e presencial através de Central de Serviços, com disponibilização de URA e de toda a infraestrutura necessária, além de serviços especializados de apoio à TIC, bem como serviços de curadoria e de apoio à gestão de serviços de TIC do TRIBUNAL	MÊS	35	R\$ 4.876.424,94	R\$ 170.6
<b>CUSTO TOTAL</b>						<b>R\$ 170.6</b>

## 6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

6.1. O detalhamento dos serviços a serem contratados, bem como as exigências de execução pela CONTRATADA, estão descritos neste Termo de Referência e nos anexos abaixo relacionados:

- a) Anexo II – Glossário
- b) Anexo III – Atendimento remoto e presencial
- c) Anexo IV – Logística
- d) Anexo V – Infraestrutura de atendimento telefônico
- e) Anexo VI – Classificação das comarcas
- f) Anexo VII – Serviços especializados de apoio à TIC
- g) Anexo VIII – Curadoria
- h) Anexo IX – Equipe Técnica
- i) Anexo X – NMS
- j) Anexo XI – Termo de confidencialidade e sigilo – CONTRATADA
- k) Anexo XII – Termo de confidencialidade e sigilo – PROFISSIONAIS
- l) Anexo XIII – Proposta Comercial
- m) Anexo XIV – Informações gerais
- n) Anexo XV – Planilha de composição de custos detalhada
- o) Anexo XVI - Custos de formação de preços para cada perfil profissional

6.2. A CONTRATADA deverá atender às normas e diretrizes abaixo ou a quaisquer outras que venham a substituí-las:

- a) Portaria nº 6.371/2023, que dispõe sobre a Política de Integridade das Contratações do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais;
- b) Portaria nº 4718/PR/2020, que dispõe sobre as Políticas de segurança institucional do TRIBUNAL;
- c) Portaria nº 6084/PR/2023, que dispõe sobre a Política de privacidade e proteção de dados pessoais do TRIBUNAL;
- d) Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm);
- e) Cartilha de Integridade para Licitantes e Contratados do Tribunal de Justiça de Minas Gerais – TJMG <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/programa-de-integridade.htm>
- f) Melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e ISO/IEC 27.000.

### 6.3. Das certificações

6.3.1. Quando necessárias para comprovação das certificações exigidas, para fins de avaliação, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL todas as informações que comprovem sua autenticidade, tais como documentos oficiais emitidos por autoridades competentes, site da instituição certificadora para consulta, outros sites para consulta, dentre outros.

6.3.1.1. O TRIBUNAL poderá realizar diligências para atestar a autenticidade das certificações apresentadas.

6.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar a certificação HDI – SCC (*Support Center Certification* - certificação que reconhece a excelência em centros de suporte técnico e atendimento ao cliente, avaliando práticas, processos e procedimentos), referente especificamente à operação da CONTRATADA para esta contratação pelo TRIBUNAL.

6.3.2.1. A certificação deverá ser apresentada em até 1 ano a partir da assinatura do contrato, devendo ainda a CONTRATADA se manter certificada durante toda a vigência contratual, comprovando, dentro do prazo de validade da certificação, todas as renovações que forem necessárias no período.

6.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar as certificações referentes aos seus profissionais conforme detalhado no **Anexo IX – Equipe Técnica**.

### 6.4. Da metodologia de trabalho

6.4.1. A CONTRATADA deverá manter procedimentos aderentes aos processos preconizados pela metodologia ITIL e a outras metodologias adotadas pelo TRIBUNAL (ex.: ágil, gestão de projetos etc.).

6.4.2. A CONTRATADA deverá manter processo de comunicação contínua junto ao TRIBUNAL, de modo a mantê-lo informado de situações ocorridas no âmbito da execução contratual, visando a melhoria dos serviços prestados e ações por parte do TRIBUNAL.

6.4.3. A CONTRATADA deverá seguir todos os processos de gestão de ITIL e gestão de projeto estabelecidos pelo TRIBUNAL, cabendo à CONTRATADA a proposição de melhorias contínuas.

## 7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

7.1. A CONTRATADA deverá cumprir os níveis mínimos de serviço de acordo com o detalhamento descrito no **Anexo X – NMS**.

## 8. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A execução do contrato contempla 4 etapas, conforme descrito na tabela abaixo:

- 1 – Preparação
- 2 – Implantação inicial
- 3 – Operação continuada
- 4 – Transição final

8.2. O detalhamento das etapas 1, 2 e 3 estão descritos a seguir:

ETAPA	PRAZO	DESCRIÇÃO
<p style="text-align: center;"><b>ETAPA 1</b> <b>PREPARAÇÃO</b></p>	<p style="text-align: center;">até 30 dias corridos após a assinatura do contrato</p>	<p>1. Apresentação do preposto e do representante legal da CONTRATADA à Presidência do TRIBUNAL em reunião inicial de alinhamento (em até 5 dias úteis)</p>
		<p>2. Apresentação dos profissionais dos seguintes perfis – 1ª parte ( em até 30 dias corridos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A1- gerente a operação de TIC (100%);</li> <li>A2 - gerente de projetos (100%);</li> <li>B1 - gerente de suporte ao atendimento remoto e serviços especializados de apoio à TIC (100%);</li> <li>C1 - gerente de atendimento presencial (100%);</li> <li>D1 - gerente de curadoria (100%);</li> <li>B4 – analista de operação de TIC (100%);</li> <li>B5 – analista de suporte especializado para certificação digital (100%);</li> <li>C6 - analista de suporte técnico sênior (100%);</li> <li>C10 – supervisor de logística (100%);</li> <li>D2 – analista de qualidade - monitoramento e garantias (100%);</li> <li>D4 – analista de relacionamento com o cliente (100%);</li> <li>D6 - analista de base de conhecimento e capacitações (100%);</li> <li>D8 - analista de <i>Omnichannel</i> (100%).</li> </ul>
		<p>3. Entrega de Plano Executivo contendo, no mínimo (em até 30 dias corridos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) procedimentos tecnológicos e administrativos para implantação dos serviços contratados;</li> <li>b) cronograma macro das atividades do contrato;</li> <li>c) cronograma detalhado das atividades da fase de implantação inicial;</li> <li>d) recursos humanos e materiais a serem utilizados, com a comprovação das ações de contratação de todos esses recursos;</li> <li>e) definição dos responsáveis por cada etapa da implantação inicial (Matriz RACI);</li> <li>f) plano de comunicação, estabelecendo como as informações serão transmitidas para o TRIBUNAL e com qual frequência, bem como os contatos dos responsáveis pela implantação;</li> <li>g) planejamento do cenário atual e almejado;</li> <li>h) mapeamento de riscos e ações de mitigação;</li> <li>i) definição do local de implantação da URA e da alocação da equipe de atendimento remoto;</li> <li>j) plano de testes;</li> <li>k) critérios de aceitação;</li> <li>l) outras definições necessárias.</li> </ul> <p>3.1. A CONTRATADA deverá se programar, dentro desse prazo, para a entrega do Plano Executivo, a sua homologação pelo TRIBUNAL e possíveis ajustes até que o plano tenha sua versão definitiva homologada.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>FIM DA ETAPA</b></p>	<p>4. Preencher o Formulário de Análise de Perfil dos Contratados (referente ao Programa de Integridade do TRIBUNAL) (em até 30 dias corridos)</p> <p><b>Após o aceite formal pelo TRIBUNAL de todas as entregas da ETAPA 1 – PREPARAÇÃO</b></p>

ETAPA	PRAZO	DESCRIÇÃO
ETAPA 2 IMPLANTAÇÃO INICIAL	até 20 dias corridos após o término da etapa de preparação	<p>1. Apresentação dos profissionais dos seguintes perfis ( em até 15 dias corridos a partir do início da etapa) – 2ª parte:</p> <p>B2 – supervisor de atendimento remoto (100%);</p> <p>B3 – analista de atendimento remoto (mínimo de 60%);</p> <p>C2 – supervisor de atendimento presencial (mínimo de 40%);</p> <p>C3 (*) – analista de suporte técnico residente - júnior (mínimo de 35%);</p> <p>C4 (*) – analista de suporte técnico volante - júnior (mínimo de 35%);</p> <p>C5 – analista de suporte técnico residente - pleno (mínimo de 50%);</p> <p>C11 – técnico de apoio de logística (100%);</p> <p>C12 – analista de redes residente (mínimo de 50%);</p> <p>C13 – analista de redes volantes (mínimo de 20%).</p> <p>(*) As localidades de alocação dos técnicos, deverão atender às necessidades de continuidade da prestação dos serviços com o menor impacto possível, sendo previamente aprovada pelo TRIBUNAL</p>
		2. Entrega de todos os requisitos para a implantação da infraestrutura de atendimento remoto conforme descrito no <b>Anexo V</b>
		3. Entrega dos itens para a substituição dos atuais contratos e início da operação da Central de Serviços, conforme prazos descritos no <b>item 8.2.1 deste anexo</b>
4. Início da execução integral dos serviços especializados de apoio à TIC ( <b>1º dia útil a partir do início da etapa - Fase A</b> )		
5. Início da execução dos serviços de curadoria ( <b>1º dia útil a partir do início da etapa - Fase A</b> )		
6. Início da operação da Central de Serviços com execução dos serviços de atendimento remoto e presencial em substituição aos atuais contratos ( <b>1º dia útil após o fim da fase A</b> )		
ETAPA 2 IMPLANTAÇÃO INICIAL	até 60 dias corridos após o término da etapa de preparação	<p>1. Apresentação dos profissionais dos seguintes perfis ( em até 45 dias corridos a partir do início da etapa) – 3ª parte:</p> <p>A3 – gerente de projetos de rollouts (100%);</p> <p>A4 – especialista em análise de dados (100%);</p> <p>A5 - especialista em análise e melhorias de processos (100%);</p> <p>B3 – analista de atendimento remoto (100%);</p> <p>C2 – supervisor de atendimento presencial (100%);</p> <p>C3 (*) – analista de suporte técnico residente - júnior (mínimo de 70%);</p> <p>C4 (*) – analista de suporte técnico volante - júnior (mínimo de 70%);</p> <p>C5 – analista de suporte técnico residente - pleno (100%);</p> <p>C7 – supervisor de atendimento a demandas especiais e eventos (mínimo de 35%);</p> <p>C8 – analista de atendimento às demandas especiais e eventos (mínimo de 35%);</p> <p>C9 – técnico de apoio ao atendimento de demandas especiais e eventos (mínimo de 35%);</p> <p>C12 – analista de redes residente (mínimo de 85%);</p> <p>C13 – analista de redes volantes (mínimo de 50%).</p> <p>D3 – apoio ao monitoramento e garantias (100%);</p> <p>D5 – apoio ao relacionamento com o cliente (100%);</p> <p>D7 – apoio a gestão da base de conhecimento e capacitações (100%).</p> <p>(*) As localidades de alocação dos técnicos, deverão atender às necessidades de continuidade da prestação dos serviços com o menor impacto possível, sendo previamente aprovada pelo TRIBUNAL</p>
		2. Entrega dos demais itens, conforme prazos descritos no <b>item 8.2.1 deste anexo</b> .
	<b>FIM DA ETAPA</b>	<b>Após o aceite formal do TRIBUNAL de todas as entregas da ETAPA 2 – IMPLANTAÇÃO INICIAL</b>
		<p>1. Execução integral dos serviços de atendimento remoto e presencial ( <b>a partir do 1º dia útil do encerramento da Etapa 2</b>) com todos os serviços de curadoria estruturados</p> <p>2. Execução integral dos serviços apoio ao gerenciamento de serviços de TIC ( <b>a partir do 1º dia útil a partir do encerramento da Etapa 2</b>)</p> <p>3. Apresentação e início da prestação de serviços dos profissionais dos seguintes perfis (em até 10 dias úteis a partir do início da etapa) – parte final:</p> <p>C3 – analista de suporte técnico residente - júnior (100%);</p> <p>C4 – analista de suporte técnico volante - júnior (100%);</p> <p>C7 – supervisor de atendimento a demandas especiais e eventos (100%);</p> <p>C8 – analista de atendimento às demandas especiais e eventos (100%);</p> <p>C9 – técnico de apoio ao atendimento de demandas especiais e eventos (100%);</p> <p>C12 – analista de redes residente (100%);</p> <p>C13 – analista de redes volantes (100%).</p>

ETAPA	PRAZO	DESCRIÇÃO
ETAPA 3 OPERAÇÃO CONTINUADA	até o início da etapa 4 - Transição final	4. Entrega dos painéis ( <i>dashboards</i> ) descritos no Anexo III – Atendimento presencial (em até 30 dias corridos a partir do início da etapa)
		<p>5. Estruturação do atendimento da Central de Serviços com a nova ferramenta de ITSM do TRIBUNAL (atividades com prazos programados pelo TRIBUNAL e acordados com a CONTRATADA), considerando os requisitos abaixo:</p> <p>a) estruturação do atendimento com a plataforma de colaboração integrada;</p> <p>b) estruturação do atendimento com a ferramenta de suporte remoto integrada;</p> <p>c) estruturação do atendimento com o App da ferramenta de ITSM;</p> <p>d) estruturação do atendimento com a ferramenta de chat da ferramenta de ITSM;</p> <p>e) estruturação do atendimento com a integração com demais fornecedores;</p> <p>f) estruturação do atendimento com o RAT integrado e utilização de <i>tablets</i>;</p> <p>g) estruturação do atendimento com utilização de IA;</p> <p>h) integração da ferramenta de rastreamento de profissionais em tempo real;</p> <p>i) integração da URA com a nova ferramenta de ITSM;</p> <p>j) migração dos painéis (<i>dashboards</i>) para a nova ferramenta de ITSM;</p> <p>k) estruturação das pesquisas de satisfação de atendimentos via <i>chat</i>, plataforma de colaboração (Google Workspace) e WhatsApp;</p> <p>l) capacitação em massa dos profissionais da CONTRATADA nos módulos de Incidentes, Requisições de Serviços, Problemas, Catálogo de Serviços, Configuração, Central de Serviços, além de todos os itens citados nas alíneas anteriores;</p> <p>m) outros itens que se fizerem necessários.</p> <p>5.1 Atualmente o TRIBUNAL utiliza a ferramenta HP Service Manager. Há um processo de aquisição de nova ferramenta de ITSM em andamento no TRIBUNAL.</p> <p>5.2. Os profissionais da equipe de curadoria deverão atuar ativamente junto com o TRIBUNAL e a empresa responsável pela nova ferramenta de ITSM, em todas as atividades relacionadas à estruturação do atendimento da Central de Serviços com a nova ferramenta.</p> <p>5.3. A CONTRATADA deverá capacitar todos os profissionais que atuarem com a ferramenta de ITSM antes da sua entrada em produção.</p> <p>5.3.1. Não será admitida justificativa de atraso ou não atendimento às solicitações devido à falta de conhecimento e/ou capacitação na nova ferramenta.</p>

8.2.1. O cronograma das atividades de implantação de requisitos obrigatórios para o início da operação da Central de Serviços encontra-se na tabela abaixo:

ETAPA 2 - IMPLANTAÇÃO INICIAL - Fases A e B					Prazos de entrega (em dias)										
Item	Fase	Assunto	Anexo	Entrega	5	10	15	20	25	30	35	40	45		
1	A	Recursos humanos	IX	Apresentação do modelo de crachá											
				Apresentação dos profissionais contratados - 2ª parte											
<b>Entrega - Comprovação de recursos humanos da fase A</b>					até 15 dias										
2	A	Estruturação OmniChannel	VIII	Plano da Estruturação Omnichannel											
				Análise dos sistemas e perfis a serem atendidos por canal de entrada											
				URA - Avaliação da árvore atual											
				URA - Sugestão de Alterações											
				URA - Implementação											
				URA - Avaliação											
<b>Relatório da Estruturação OmniChannel</b>					até 20 dias										
3	A	Logística	IV	Conhecimento da estrutura de atendimento do TRIBUNAL											
				Visita às salas polo e almoxarifado do TRIBUNAL											
				Plano de logística											
<b>Capacitação em sistemas de controle de almoxarifado do TRIBUNAL</b>					até 20 dias										
<b>Entrega da estruturação do Serviços de Logística</b>					até 20 dias										
4	A	Ferramentas	III	Relação de todas as ferramentas adicionais que a CONTRATADA pretende utilizar e suas respectivas licenças											
<b>Entrega das ferramentas da fase A</b>					até 20 dias										
5	A	Capacitação	VIII	Capacitação inicial para os profissionais contratados na 1ª e 2ª partes											
				Ferramenta de ITSM e suporte remoto do TRIBUNAL para os profissionais contratados na 1ª e 2ª partes											
<b>Entrega - Capacitações dos profissionais</b>					até 20 dias										
6	B	Recursos humanos	IX	Apresentação dos profissionais contratados - 3ª parte											
<b>Entrega - Comprovação de recursos humanos</b>					até 45 dias										
7	B	Pesquisa de satisfação	VIII	Plano da Pesquisa de Satisfação											
				URA											
<b>Rotina de exportação da pesquisa da URA para ITSM e de BI do TRIBUNAL</b>					até 60 dias										
<b>Relatório da Pesquisa de Satisfação</b>					até 60 dias										
<b>Entrega da estruturação da Pesquisa de Satisfação</b>					até 60 dias										
8	B	Monitoramento	VIII	Plano do Monitoramento											
				Relatório do Monitoramento											
<b>Entrega da estruturação do Serviço de Monitoramento</b>					até 60 dias										
9	B	Qualidade	VIII	Plano de Qualidade											
				Administração de reclamações											
				Controle de fornecedores											
<b>Relatório de qualidade</b>					até 60 dias										
<b>Fluxo de operação da curadoria</b>					até 60 dias										
<b>Entrega da estruturação do Serviço de Qualidade</b>					até 60 dias										
10	B	Ferramentas	VIII	Comprovação de licenciamentos necessários para a ferramenta de rastreamento da localização de técnicos											
				Implantação da ferramenta de rastreamento de localização de técnicos integrado à ferramenta de ITSM do TRIBUNAL											
<b>Entrega das ferramentas</b>					até 60 dias										
11	B	Base de conhecimento	VIII	Plano de Base de conhecimento											
				Criação de Modelos											
				Respostas padronizadas por canal de entrada											
				Aplicação de modelos nos documentos de conhecimento											
				Criação de FAQ											
				Elaboração/revisão de documentação técnica para atendimento presencial (resp. técnico sênior)											
<b>Relatório da Base de Conhecimento</b>					até 60 dias										
<b>Entrega da estruturação da Base de Conhecimento</b>					até 60 dias										
12	B	Capacitação	VIII	Capacitação inicial para os profissionais contratados da 3ª parte											
				Ferramenta de ITSM e suporte remoto do TRIBUNAL para os profissionais contratados da 3ª parte											
				Apresentação da comprovação de capacitação											
<b>Entrega - Capacitações dos profissionais</b>					até 60 dias										

### 8.3. Etapa 4 - Transição final

- 8.3.1.** Os itens descritos a seguir visam estabelecer critérios que garantam a transição ao final do contrato pelo tempo necessário, de forma a garantir a transferência de conhecimento e a adaptação de eventual nova empresa contratada.
- 8.3.2.** O TRIBUNAL deverá apresentar um Plano de Transição Final à CONTRATADA em até 2 meses antes do seu início e deverá estabelecer os seguintes itens:
- prazo para a transição final de até 6 meses;
  - escala gradativa ou não, de serviços que serão interrompidos até o término da transição, bem como as regiões e localidades que terão seus serviços interrompidos mensalmente;
  - percentual estimado de atendimentos remotos e presenciais durante os meses de transição, com base nas estatísticas mais recentes (período de 12 meses), bem como os serviços que serão interrompidos gradativamente.
- 8.3.3.** As solicitações cujo NMS esteja dentro da vigência contratual e não se encontrarem fechadas até o término da vigência do contrato serão contabilizadas para fins de deduções na última remuneração mensal da CONTRATADA e para as sanções administrativas aplicáveis.
- 8.3.4.** Todas as solicitações que ainda estiverem abertas no momento do encerramento da vigência do contrato deverão ser designadas para fila ou grupo de atendimento de ferramenta de ITSM determinado pelo TRIBUNAL.
- 8.3.5.** A CONTRATADA deverá apresentar plano e material didático em meio digital para a capacitação de profissionais da nova empresa contratada, de forma a possibilitar a transferência de conhecimento, políticas de configuração e atendimento aos serviços que são objeto desta contratação.
- 8.3.5.1.** O TRIBUNAL irá definir os moldes do plano e do material didático, e só serão considerados como entregues após aceite pelo TRIBUNAL.
- 8.3.5.2.** O prazo para entrega do plano e do material didático será de até 30 dias corridos após a sua solicitação pelo TRIBUNAL.
- 8.3.6.** A CONTRATADA somente poderá desativar toda a sua infraestrutura de equipamentos que suportam a Central de Serviços, além de conectividade com o TRIBUNAL, após o encerramento de todas as solicitações ou sua designação para fila ou grupo de atendimento de ferramenta de ITSM determinado pelo TRIBUNAL.
- 8.3.7.** Os profissionais poderão ser destituídos do contrato conforme escala gradativa de serviços em transição e com prévia comunicação pela CONTRATADA e ciência do TRIBUNAL.
- 8.3.8.** A CONTRATADA deverá entregar ao TRIBUNAL os documentos relacionados abaixo:
- fluxos de atendimento;
  - documentos de atendimento;
  - indicadores operacionais da Central de Serviços;

d) dentre outros solicitados.

**8.3.9.** A CONTRATADA deverá devolver todos os equipamentos e mobiliário disponibilizados pelo TRIBUNAL para a execução de suas atividades.

**8.3.10.** Todos os acessos dos profissionais da CONTRATADA serão revogados imediatamente após o término da vigência do contrato.

## 9. CRONOGRAMA DE ENTREGAS RECORRENTES

**9.1.** Além dos serviços que deverão ser executados ao longo da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar as seguintes entregas (\*):

ID	ENTREGA	FREQUÊNCIA	PRAZO
1	Relatório com as solicitações para as quais foram emitidos laudos técnicos ( <b>item 2.2.4.5 do Anexo III – Atendimento remoto e presencial</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
2	Cronogramas atualizados com o planejamento das inspeções regulares do mês atual e o consolidado da etapa: <ul style="list-style-type: none"><li>• supervisor de atendimento presencial</li><li>• analista de suporte residente (júnior e pleno)</li><li>• analista de rede residente e volante</li></ul> ( <b>itens 2.4.3.4, 2.4.3.5 e 2.4.3.6 do Anexo III – Atendimento remoto e presencial</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
3	Relatório contendo os itens acessórios utilizados para reposição no mês de referência ( <b>item 2.2.3.8 do Anexo III – Atendimento remoto e presencial</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
4	Relatório contendo os integrantes da equipe exclusiva para demandas especiais e eventos, incluindo a previsão de alocação de cada profissional para cada demanda, quando aplicável ( <b>item 2.4.2.3 do Anexo III – Atendimento remoto e presencial</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
5	Relatório contendo a listagem de todas as pessoas (tanto da CONTRATADA quanto do TRIBUNAL) com autorização para acessar as gravações, bem como o registro de todos os acessos realizados no mês anterior, incluindo as informações de usuário, data, hora, IP e identificador da gravação ( <b>item 18.1 do Anexo V – Infraestrutura de atendimento telefônico</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
6	Relatório com informações gerenciais do serviço de apoio às atividades de controle e suporte à certificação digital no TRIBUNAL ( <b>item 2.2.10 do Anexo VII – Serviços especializados de apoio à TIC</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
7	Relatórios de monitoramento de atendimento ( <b>item 2.1.5 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
8	Relatório de pesquisa de satisfação ( <b>item 3.6.1 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
9	Relatório de base de conhecimento ( <b>item 4.4.1 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
10	Relatório de estruturação <i>Omnichannel</i> ( <b>item 5.4.1 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
11	Relatório de controle de gestão de garantias ( <b>item 6.6.1 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
12	Relatório de capacitações ( <b>item 7.2.5.1 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
13	Relatório de administração de reclamações ( <b>item 7.3.5 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
14	Relatório de administração de serviços e melhoria contínua ( <b>item 7.4.8 do Anexo VIII – Curadoria</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
15	Relatório com informações de cada profissional alocado no contrato ( <b>item 1.5.4 do Anexo IX – Equipe Técnica</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
16	Relatório com informações da URA ( <b>item 11 do Anexo V – Infraestrutura do Atendimento Telefônico</b> )	Mensal	até o 5º dia útil de cada mês
17	Relatório (por área) com informações de monitoramento e <i>status report</i> da gestão de melhorias de processos ( <b>item 4.3 do Anexo X – NMS</b> )	Semanal	até as 09:00h no 1º dia útil da semana

ID	ENTREGA	FREQUÊNCIA	PRAZO
18	Relatório (por área) de evidências de verificação de conformidade nos processos e ferramentas informatizadas (item 4.3 do Anexo X – NMS)	Semanal	até as 09:00h no 1º dia útil da semana
19	Checklist do resumo da publicação do Diário do Judiciário (item 1.2.4 do Anexo VII – Serviços especializados de apoio à TIC)	Diário	até às 14:00h em dias úteis
20	Relatórios de: a) certificados com vencimento próximo; b) certificados emitidos; c) certificados renovados; d) tokens extraviados, furtados ou roubados; e) agendamentos realizados para certificação; f) autorizações geradas para emissão de certificados; g) controle de fornecimento, estoque e situação de tokens.  (item 2.2.4 do Anexo VII – Serviços especializados de apoio à TIC)	Diário	até as 18:00h em dias úteis
21	Relatório de status report de execução da demanda especial (item 2.4.2.5 do Anexo III – Atendimento remoto e presencial)	Por demanda especial	diário, enquanto durar a demanda especial
22	Cronograma com o planejamento das inspeções da etapa: <ul style="list-style-type: none"><li>• supervisor de atendimento presencial</li><li>• analista de suporte residente (júnior e pleno)</li><li>• analista de rede residente e volante</li></ul> (itens 2.4.3.4, 2.4.3.5 e 2.4.3.6 do Anexo III – Atendimento remoto e presencial)	Por etapa	antes do início de cada etapa
23	Preenchimento do Formulário de análise do perfil da CONTRATADA do Programa de Integridade do TRIBUNAL  (item 12.5 deste anexo)	Anual	30 dias corridos após a intimação do TRIBUNAL

(\*) Caso haja alguma entrega descrita em qualquer dos documentos que compõem o contrato e que não esteja listada nesta tabela, a CONTRATADA não estará isenta de cumpri-la. O objetivo desta tabela é apenas facilitar a visualização das principais entregas recorrentes.

## 10. VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência do contrato será de 36 meses.

## 11. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1. Todos os serviços relativos ao objeto desta contratação, uma vez executados pela CONTRATADA, deverão ser avaliados pelo TRIBUNAL mensalmente, que poderá aprová-los ou rejeitá-los através da emissão de aceite/recusa com base nas informações apresentadas pela CONTRATADA, nos termos do art.140, I da Lei Federal 14.133/2021.

11.1.1. Qualquer entrega da CONTRATADA somente será considerada como finalizada após a formalização do seu aceite pelo TRIBUNAL.

11.2. A aprovação de todos os serviços é condição para a geração de nota fiscal, ateste e liberação do respectivo pagamento.

11.2.1. O TRIBUNAL reserva-se o direito de solicitar quaisquer informações complementares necessárias para atestar a veracidade das entregas efetuadas pela CONTRATADA e só emitirá o aceite final quando todas as informações estiverem entregues, corretas e completas.

11.3. O TRIBUNAL avaliará mensalmente os serviços executados através das entregas específicas e recorrentes (listadas no item 9 deste anexo) e dos indicadores / NMS descritos no Anexo X – NMS que serão, sempre que aplicável, extraídos das soluções informatizadas.

11.4. O TRIBUNAL avaliará individualmente as entregas relacionadas ao item 8 deste anexo.

11.5. Um serviço será rejeitado quando estiver em desacordo com as especificações deste documento e/ou de seus anexos ou especificações dos documentos produzidos durante a execução do contrato, ou se apresentar falhas e/ou vícios de responsabilidade da CONTRATADA.

11.5.1. Caso o serviço seja considerado rejeitado, o TRIBUNAL deverá registrar em Termo de Recusa ou documento equivalente, apresentando as eventuais falhas identificadas e a relação de ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.

11.5.2. Os serviços corrigidos pela CONTRATADA deverão ser submetidos à reavaliação do TRIBUNAL.

11.6. Após a validação de todos os serviços executados e do ateste que as informações prestadas estão completas, em conformidade com as exigências do objeto e corretas, o TRIBUNAL providenciará a formalização dos valores a serem faturados.

11.7. A aprovação dos serviços e entregas exigidas neste item é condição para ateste na nota fiscal e para a liberação do respectivo pagamento.

11.8. A aprovação de serviços não isentará a CONTRATADA das responsabilidades e obrigações a que se referem a legislação em vigor.

## 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1.** Entregar os serviços que são objeto deste contrato dentro das condições estabelecidas e respeitando os prazos e condições estipuladas, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida.
- 12.2.** Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços, tais como:
- salário dos profissionais alocados no contrato, benefícios ofertados aos profissionais e seus encargos trabalhistas;
  - deslocamento dos profissionais, diárias, alimentação e outras despesas;
  - impostos e demais encargos fiscais;
  - custos de logística na operação de transporte de equipamentos (incluindo peças, componentes e consumíveis);
  - todos os itens necessários para o suporte técnico remoto e presencial;
  - demais dispêndios relacionados à prestação dos serviços que são objeto deste contrato.
- 12.3.** Respeitar as normas internas do TRIBUNAL.
- 12.4.** Discutir previamente com o TRIBUNAL, recebendo sua aceitação ou recusa sobre qualquer decisão técnica, política, estratégica ou relativa a processos de trabalho, antes de sua implementação.
- 12.5.** Refazer, às suas expensas, os serviços executados em desacordo com o estabelecido no contrato.
- 12.6.** Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo a qualidade da sua prestação, mesmo em caso de afastamento de profissionais, independente da sua motivação.
- 12.7.** Assumir inteira responsabilidade administrativa, civil e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais que possam advir direta ou indiretamente ao TRIBUNAL, ou ainda a terceiros, por ela causados no cumprimento deste contrato.
- 12.8.** Reparar quaisquer danos causados ao TRIBUNAL ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização e/ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo TRIBUNAL.
- 12.9.** Manter sigilo sobre os dados, materiais, documentos e quaisquer informações a que venha a ter acesso direta ou indiretamente em razão da execução do objeto do contrato.
- 12.10.** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo TRIBUNAL.
- 12.11.** Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 12.12.** Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo com prévia autorização do TRIBUNAL.
- 12.13.** Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 12.14.** Preencher anualmente o Formulário de Análise de Perfil dos Contratados (referente ao Programa de Integridade do TRIBUNAL), após intimação do TRIBUNAL, conforme determinado na Portaria nº 6441/2024.
- 12.15.** Manter durante toda a vigência do contrato o desenho de solução nas mesmas condições apresentadas na proposta e diligências. Qualquer mudança deverá ser analisada e aprovada pelo TRIBUNAL mediante a comprovação da manutenção da qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA apresentada na proposta.

**13. OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL:** Conforme padrão do TRIBUNAL.

**14. FORMA DE PAGAMENTO**

- 14.1.** Os pagamentos estarão condicionados à efetiva prestação dos serviços, considerando os valores estabelecidos nesta contratação e efetuados em nome da CONTRATADA obrigatoriamente, com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação.
- 14.2.** A CONTRATADA receberá mensalmente o valor unitário referente aos itens da tabela do **item 5 deste anexo**, consumidos naquele período, sendo que o valor correspondente a cada um dos itens da tabela será subtraído de todas as deduções aplicáveis.
- 14.3.** A CONTRATADA poderá analisar e solicitar ao TRIBUNAL a retificação da apuração para cada atendimento prestado, com a devida justificativa. Cabe ao TRIBUNAL analisar os pedidos e aprová-los ou não, a seu critério.
- 14.4.** Em caso de não aprovação da fatura, por motivo de incorreção, imprecisão ou por outro motivo declarado pelo TRIBUNAL, ela será devolvida à CONTRATADA para a devida regularização, quantas vezes for necessário até a aprovação final pelo TRIBUNAL.
- 14.5.** A última remuneração mensal, ao final do contrato, só será repassada à CONTRATADA após a finalização de todas as pendências relativas a todas as cláusulas do contrato que forem consideradas essenciais pelo TRIBUNAL.
- 14.6.** Quaisquer glosas ou deduções referentes às etapas não remuneradas serão aplicadas no primeiro mês em que houver remuneração à CONTRATADA.
- 14.7. Composição da remuneração**

- 14.7.1.** Atendimento remoto e presencial através de Central de Serviços, com disponibilização de URA e de toda a infraestrutura necessária, além de serviços especializados de apoio à TIC, bem como serviços de curadoria e de apoio à gestão de serviços de TIC do TRIBUNAL:

ETAPA	REMUNERAÇÃO	
Preparação	Não remunerado	
Implantação inicial - Fase A	1 e 2	Serviço de atendimento remoto e presencial: Não remunerado
	3	Serviços especializados de apoio à TIC: 100% do valor mensal do item 3 (item 22.2.1 deste anexo), subtraído de todas as deduções aplicáveis
	4	Apoio ao gerenciamento de serviços de TIC: Não remunerado
	5	Serviços de curadoria: 100% do valor mensal do item 5 (item 22.2.1 deste anexo), subtraído de todas as deduções aplicáveis

Implantação inicial - Fase B	1 e 2	<b>Serviço de atendimento remoto e presencial:</b> ½ do valor mensal dos itens 1 e 2 ( <b>item 22.2.1 deste anexo</b> ), subtraído de todas as deduções aplicáveis
	3	<b>Serviços especializados de apoio à TIC:</b> 100% do valor mensal do item 3 ( <b>item 22.2.1 deste anexo</b> ), subtraído de todas as deduções aplicáveis
	4	<b>Apoio ao gerenciamento de serviços de TIC:</b> Não remunerado
	5	<b>Serviços de curadoria:</b> 100% do valor mensal do item 5 ( <b>item 22.2.1 deste anexo</b> ), subtraído de todas as deduções aplicáveis
Operação Continuada	<p>100% de todos os serviços serão remunerados mensalmente, a partir do mês subsequente ao início da etapa, subtraído de todas as deduções aplicáveis.</p> <p>Caso seja antecipado o início da Operação Continuada, a CONTRATADA fará jus ao recebimento proporcional ao período em que o serviço foi prestado durante o mês que antecedeu esta etapa. Portanto, é de direito da CONTRATADA o recebimento mensal integral por 34 meses da prestação do serviço (a partir do 3º mês de vigência do contrato).</p>	
Transição Final	<p>Durante a etapa de transição final, a CONTRATADA será remunerada mensalmente, a partir do mês subsequente ao início da etapa, de forma proporcional (tendo como base a planilha formação de custos), subtraindo-se todas as deduções aplicáveis, conforme descrito a seguir:</p> <p>a) <b>serviço de curadoria (C):</b> valor mensal do serviço proporcional ao percentual da equipe atuando no período;</p> <p>b) <b>serviço especializado de apoio à TIC (SE):</b> valor mensal do serviço proporcional ao percentual da equipe atuando no período;</p> <p>c) <b>serviço de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC (SGS):</b> valor mensal do serviço proporcional ao percentual da equipe atuando no período;</p> <p>d) <b>serviço de atendimento remoto e presencial (ARP):</b> valor mensal do serviço proporcional ao percentual estimado de atendimentos remoto e presencial.</p> <p>Exemplo:</p> <p>Legenda:</p> <p>C = faturamento referente aos serviços de curadoria</p> <p>SE = faturamento referente aos serviços especializados de apoio à TIC</p> <p>SGS = faturamento referente aos serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC</p> <p>ARP = faturamento referente aos serviços de atendimento remoto e presencial</p> <p>Mecanismo de cálculo:</p> <p>C = (valor mensal do serviço correspondente * % da equipe total atuando) – deduções</p> <p>SE = (valor mensal do serviço correspondente* % da equipe total atuando) – deduções</p> <p>SGS = (valor mensal do serviço correspondente* % da equipe total atuando) – deduções</p> <p>ARP = [(valor mensal do serviço de atendimento remoto e presencial) * % estimado de atendimento remoto] – deduções</p> <p>Faturamento mensal = C + SE + SGS + ARP</p>	

## 15. DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO

### 15.1. Subcontratação

- 15.1.1.** A CONTRATADA poderá subcontratar, mediante prévia e expressa anuência do TRIBUNAL os serviços de transporte/logística de ativos de TIC relacionados no **Anexo IV – Logística**.
- 15.1.2.** Todas as subcontratações deverão ser formalizadas pela CONTRATADA junto ao TRIBUNAL, com informações tais como: razão social da empresa, responsável, contato, região e comarcas a serem atendidas.
- 15.1.3.** A qualquer tempo, o TRIBUNAL poderá cancelar a autorização de subcontratação, caso a subcontratada não atenda às especificações técnicas e exigências estabelecidas nesta contratação ou caso o TRIBUNAL considere que o serviço da subcontratada não está satisfatório.
- 15.1.4.** Todos os profissionais subcontratados deverão estar identificados como prestadores da subcontratada a serviço da CONTRATADA, quando do

atendimento no local da prestação dos serviços.

- 15.1.5.** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o TRIBUNAL pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 15.1.6.** A CONTRATADA incluirá, em todos os contratos que vier a celebrar com os subcontratados, dispositivo que permita ao TRIBUNAL exercer amplo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços nos termos estabelecidos nesta contratação.
- 15.1.7.** Não haverá vínculo contratual, legal ou trabalhista entre o TRIBUNAL e os subcontratados, inexistindo, por conseguinte, responsabilidade solidária ou subsidiária do TRIBUNAL quanto a toda e qualquer obrigação da CONTRATADA perante seus subcontratados e empregados.
- 15.1.8.** A CONTRATADA deverá enviar ao TRIBUNAL declaração informando o início e o término dos serviços da subcontratada.
- 15.1.9.** Compete à CONTRATADA garantir que a subcontratada dê conhecimento aos seus funcionários acerca do Programa de Integridade do TRIBUNAL, do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos, do Código de Conduta, bem como sobre as demais normas editadas por este TRIBUNAL que incidam sobre a contratação.
- 15.1.10.** Todas as obrigações fiscais, legais, trabalhistas e previdenciárias, inclusive quando decorrentes de qualquer reclamação, demanda ou exigência administrativa ou judicial que vierem a ser efetivadas contra o TRIBUNAL pelos subcontratados, ou relativamente a estes, pelos empregados da contratada ou por terceiros a ela relacionados, a qualquer título, envolvidos na execução do contrato, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA e deverão ser integralmente por esta assumidas.
- 15.1.11.** É vedada a subcontratação completa ou acima dos limites estabelecidos pelo TRIBUNAL.

## 15.2. Consórcio

- 15.2.1.** Não será permitida a participação de consórcios.

## 16. GARANTIA CONTRATUAL

- 16.1.** Necessário estabelecer garantia mínima de 5% do valor anual do contrato.

## 17. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 17.1.** Os ocupantes dos cargos de gerente da GEOPE, GETEC e CEGOTI serão os gestores do contrato e designarão formalmente os servidores que serão incumbidos da fiscalização contratual, visando à observância do fiel cumprimento das exigências contratuais.
- 17.2.** O fiscal do contrato, além de outras obrigações constantes das normas pertinentes e deste contrato, deverá manter anotações e registros de todas as ocorrências e determinar o que for necessário à regularização das falhas ou problemas observados, bem como provocar alterações contratuais, caso sejam necessárias, e atestar a plena execução do contrato.
- 17.3.** A gestão, acompanhamento e fiscalização de que trata esta cláusula não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo correto cumprimento das obrigações decorrentes da contratação.

### 17.4. Das reuniões de trabalho

#### 17.4.1. Reuniões mensais de gestão

**17.4.1.1.** Estão previstas reuniões mensais presenciais nas dependências do TRIBUNAL na capital, dos representantes da CONTRATADA, juntamente com os responsáveis pelo gerenciamento dos serviços por parte do TRIBUNAL, para discutir:

- indicadores de desempenho;
- projetos estratégicos do TRIBUNAL;
- planejamento de atividades futuras;
- problemas e melhorias em relação à prestação dos serviços;
- dentre outros assuntos relevantes.

**17.4.1.2.** Participarão das reuniões por parte da CONTRATADA:

- obrigatoriamente, os profissionais dos perfis **A1, A2, A3, B1, C1 e D1**;
- obrigatoriamente, quando solicitado previamente pelo TRIBUNAL, o preposto;
- opcionalmente, a critério da CONTRATADA, outros de seus gestores e representantes.

#### 17.4.2. Outras reuniões de trabalho

**17.4.2.1.** Poderão ser realizadas outras reuniões entre as partes, agendadas a critério do TRIBUNAL, para acompanhamento dos serviços que são objeto desta contratação.

**17.4.2.2.** Os participantes das reuniões e o formato (presencial e/ou on-line) serão definidos pelo TRIBUNAL conforme a necessidade e os assuntos a serem tratados.

## 18. ANTICORRUPÇÃO: Conforme padrão do TRIBUNAL.

## 19. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 19.1.** É dever da CONTRATADA observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal nº. 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados no âmbito do contrato com o TRIBUNAL, a finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.
- 19.2.** A CONTRATADA deverá observar as disposições previstas na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do TRIBUNAL, instituída pela Portaria nº 6.084/PR/2023.
- 19.3.** É vedada à CONTRATADA a utilização de dados pessoais repassados em decorrência da contratação para finalidade distinta daquela do objeto do contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
- 19.4.** A CONTRATADA deverá adotar e manter medidas de segurança técnicas, administrativas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais armazenados, processados, transportados ou transmitidos em decorrência do contrato contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de

destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, devendo também mitigar possíveis riscos.

- 19.5.** Ao avaliar o nível apropriado de segurança, a CONTRATADA deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a incidentes de segurança com dados pessoais.
- 19.6.** A CONTRATADA deverá apresentar relatório de impacto à proteção de dados, nos moldes do art. 46 §2º da LGPD e sob orientação do TRIBUNAL, logo após a assinatura do contrato, anualmente e sempre que ocorrer mudança na forma do tratamento dos dados pessoais durante a execução do contrato.
- 19.7.** O TRIBUNAL poderá requerer maiores informações a respeito do tratamento de dados pessoais realizado pela CONTRATADA de modo a complementar o relatório de impacto à proteção de dados apresentado.
- 19.8.** Caberá à CONTRATADA garantir a implantação de política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados pessoais, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual.
- 19.9.** A CONTRATADA compromete-se com o correto e seguro processamento e armazenamento dos dados pessoais a ela atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em decorrência da contratação com este TRIBUNAL.
- 19.10.** A CONTRATADA deverá comunicar em até 2 dias úteis ao TRIBUNAL, contados do momento em que tomou conhecimento, ou em prazo estipulado por regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano ao titular dos dados pessoais, para que o TRIBUNAL possa tomar as providências necessárias de comunicação ao titular de dados pessoais e à ANPD, se aplicável.
- 19.11.** Para a execução do objeto do contrato, em observância ao disposto na Lei Federal nº. 13.709/2018 (LGPD), na Lei Complementar nº. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e na Lei Federal nº. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao princípio da transparência, a CONTRATADA e seus representantes ficam cientes do acesso e da divulgação, por este TRIBUNAL, de seus dados pessoais, tais como número do CPF, RG, estado civil, endereço comercial, endereço residencial e endereço eletrônico.
- 19.12.** A CONTRATADA se compromete também a:
- tratar todos os dados pessoais necessários para o devido cumprimento do objeto do contrato somente nos estritos limites determinados pelo TRIBUNAL e em conformidade com a natureza do contrato;
  - realizar o tratamento de dados pessoais, na execução do contrato, somente de acordo com as bases legais dos artigos 7º e 11, da LGPD, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
  - se abster de copiar, transferir, compartilhar, duplicar, ou realizar qualquer operação que vise à criação de um novo banco de dados contendo os dados pessoais em função do contrato, fora do escopo inicialmente contratado ou autorizado, por escrito, pelo TRIBUNAL;
  - assegurar que o acesso e o tratamento dos dados pessoais fiquem restritos aos colaboradores que precisem efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato;
  - garantir que todas as pessoas autorizadas a tratar dados pessoais estejam sujeitas a contratos de sigilo ou obrigações de confidencialidade, conforme **item 20.2 deste anexo**, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o tratamento de dados pessoais e conhecimento das obrigações da CONTRATADA.
- 19.13.** Salvo hipótese de se tornar inviável a execução do contrato, é vedado à CONTRATADA realizar subcontratação para o exercício de qualquer atividade de tratamento de dados pessoais relacionada ao objeto do contrato, inclusive confecção, transporte e destruição.
- 19.14.** Havendo necessidade de subcontratar outras empresas, a CONTRATADA deverá obter a aprovação prévia e expressa do TRIBUNAL, indicando especificamente o tipo de tratamento e os dados pessoais abrangidos pela subcontratação.
- 19.15.** É responsabilidade da CONTRATADA garantir que a eventual subcontratada esteja em conformidade com a LGPD e com as cláusulas do contrato.
- 19.16.** A CONTRATADA responde perante o TRIBUNAL pelos prejuízos, infrações e incidentes de segurança com dados pessoais decorrentes da subcontratação ou praticados pela subcontratada.
- 19.17.** A CONTRATADA é responsável pela legalidade da transferência internacional dos dados pessoais prevista no contrato, devendo obter o consentimento específico e em destaque do TRIBUNAL a respeito dessa transferência.
- 19.18.** Caso um titular de dados pessoais, autoridade responsável pela proteção de dados pessoais, ou terceiro requisitar à CONTRATADA informações ou a tomada de providências sobre o tratamento de dados pessoais relacionadas ao contrato, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao TRIBUNAL, por escrito, não devendo responder a nenhuma solicitação até a instrução ou a autorização do TRIBUNAL.
- 19.19.** Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá auxiliar o TRIBUNAL a realizar relatório de impacto à proteção de dados, cooperar para o cumprimento de obrigações e atendimento de solicitações perante autoridades fiscalizadoras e garantir a possibilidade de exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, previstos no art. 18 da LGPD.
- 19.20.** Caso se verifique que são necessárias medidas adicionais para regular a proteção de dados pessoais relacionadas ao cumprimento das obrigações do contrato, a CONTRATADA se compromete a celebrar termo aditivo para cumprir tal finalidade.
- 19.21.** Na ocasião do encerramento ou eventual rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá prontamente interromper o tratamento dos dados pessoais compartilhados pelo TRIBUNAL e, entre 15 e 30 dias, eliminar, anonimizar e/ou bloquear o acesso aos dados pessoais tratados em virtude do contrato, exceto para o cumprimento de obrigação legal e sem prejuízo de outros prazos de guarda e retenção de dados porventura previstos no contrato ou em ato normativo do TRIBUNAL, devendo apresentar os respectivos *logs* e todas as cópias porventura existentes.

## 20. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 20.1.** A CONTRATADA deverá entregar, junto à carta de preposição, prevista no **item 1.4.1 do Anexo IX – Equipe Técnica**, o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO – CONTRATADA, presente no **Anexo XI – Termo de confidencialidade e sigilo - CONTRATADA**, devidamente assinado.
- 20.2.** A CONTRATADA deverá entregar, para cada novo profissional alocado, antes do início da prestação dos serviços, o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO – PROFISSIONAIS, presente no **Anexo XII – Termo de confidencialidade e sigilo - PROFISSIONAIS**, devidamente assinado.
- 20.3.** Nos casos de desligamento dos profissionais, independentemente de sua motivação, a CONTRATADA deverá comunicar tal ocorrência ao TRIBUNAL de forma tempestiva, fornecendo os dados dos profissionais.
- 20.4.** Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço objeto desta contratação é de propriedade do TRIBUNAL, incluindo os registros dos atendimentos realizados.
- 20.5.** A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e informação de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação.
- 20.6.** A CONTRATADA não poderá analisar ou processar as informações pertencentes ao TRIBUNAL para qualquer finalidade que não seja a prestação do serviço

contratado.

20.7. É vedado o uso dessas informações para criação de perfil de usuários e/ou para fins publicitários ou comerciais.

20.8. A CONTRATADA não poderá recolher qualquer informação sobre o uso da Internet ou a localização por parte dos usuários, exceto quando solicitado formalmente pelo TRIBUNAL.

20.9. Caso haja qualquer tipo de subcontratação por parte da CONTRATADA, esta continua sendo responsável por toda a segurança das informações acessadas e manipuladas por empresas subcontratadas por ela.

20.10. Quaisquer informações pertencentes ao TRIBUNAL que forem armazenadas, transferidas ou manipuladas pela CONTRATADA deverão ser previamente criptografadas.

## 21. HABILITAÇÃO

### 21.1. Qualificação Técnica

21.1.1. Atestados de Capacidade Técnico-Operacional em nome da LICITANTE, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem ter a LICITANTE executado os serviços contratados a seguir:

#### REFERENTE AO ESTABELECIMENTO DE SERVICE DESK – ATENDIMENTO REMOTO

- a) Atestados que comprovem ter a LICITANTE executado serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de suporte remoto, com fundamentos ITIL V3 ou versão superior, compreendendo no mínimo os processos de Incidentes e Requisições de Serviço, com atendimento de 1º e 2º níveis, para no mínimo, 14.500 usuários de TIC, sendo que um dos atestados deverá corresponder, no mínimo, a 7.250 usuários.
- b) Atestados que comprovem ter a LICITANTE executado serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de suporte remoto, com fundamentos ITIL V3 ou versão superior, compreendendo no mínimo os processos de Incidentes e Requisições de Serviço, com atendimento de 1º e 2º níveis, com uma média de 6.400 chamados registrados por mês, durante toda a vigência do contrato, sendo que um dos atestados deverá corresponder, no mínimo, a 3.200 chamados registrados por mês em média.

#### REFERENTE AOS SERVIÇOS DE CAMPO – ATENDIMENTO PRESENCIAL

- a) Atestados que comprovem ter a LICITANTE executado os serviços de campo, ou seja, serviços de suporte e manutenção de equipamentos de TIC, suporte técnico de TIC, atendimento ao usuário de TIC ou correlatos compatíveis com o objeto desta licitação para, no mínimo, 15.000 computadores, sendo que um dos atestados deverá corresponder, no mínimo, a 7.500 computadores.
- I. Serão aceitos atestados de microcomputadores (*desktops*), estações de trabalho dedicadas (*workstations*) e *notebooks*.
- II. Não serão aceitos atestados de *desktops*/estações de trabalho virtuais, terminais de quaisquer tipos (terminais, micro-terminais, *thin client*, terminais de automação, PDV, dentre outros), *netbooks*, *tablets* e *smartphones*.
- b) Atestados que comprovem ter a LICITANTE executado os serviços de campo, para no mínimo, 1.830 ativos de rede, sendo que um dos atestados deverá corresponder, no mínimo, a 915 ativos de rede.
- I. Serão aceitos atestados de servidores de rede, *switches* e *access points*.
- II. Não serão aceitos atestados de servidores virtuais, *hubs*, *firewall*, *storages*, roteadores, repetidores, telefones IP, adaptadores *wireless*, modems de quaisquer tipos, quaisquer outros dispositivos eletrônicos com interface de rede física ou wireless.
- c) Atestados que comprovem ter a LICITANTE executado os serviços de campo, ou seja, serviços de suporte e manutenção de equipamentos de TIC, suporte técnico de TIC, atendimento ao usuário de TIC ou correlatos compatíveis com o objeto desta licitação, para no mínimo, 149 municípios, sendo que um dos atestados deverá corresponder, no mínimo, a 74 municípios. Serão aceitos atestados de quaisquer municípios do território nacional.

### 21.2. Qualificação econômico-financeira

21.2.1. O licitante deverá atender aos seguintes índices, que poderão ser demonstrados em memorial de cálculos assinado pelo licitante e pelo contador, constando seu número de registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC).

ÍNDICE	FÓRMULA	RESULTADO MÍNIMO
I. LIQUIDEZ GERAL (LG)	(ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO) / (PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE)	1,0
II. SOLVÊNCIA GERAL (SG)	ATIVO TOTAL / (PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE)	1,0
III. LIQUIDEZ CORRENTE (LC)	ATIVO CIRCULANTE / PASSIVO CIRCULANTE	1,0

21.2.2. **Patrimônio Líquido:** As empresas que apresentarem resultado inferior a um em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar por meio de Balanço Patrimonial que possuem patrimônio líquido no valor mínimo de 10% do valor global máximo estimado para a contratação.

## 22. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE CUSTOS

22.1. A LICITANTE deverá apresentar a proposta comercial totalmente preenchida, conforme modelo que se encontra descrito no **Anexo XIII – Proposta Comercial**.

22.2. A LICITANTE deverá apresentar, junto à proposta comercial:

22.2.1. Planilha de formação de custo detalhando os custos mensais, da seguinte forma:

Item	Serviço	% do serviço	Custo mensal
1	Atendimento remoto	10,00%	<informado pelo Licitante>
2	Atendimento presencial	80,00%	<informado pelo Licitante>
3	Especializado de apoio à TIC	3,00%	<informado pelo Licitante>
4	Apoio ao gerenciamento de serviços de TIC	3,00%	<informado pelo Licitante>
5	Curadoria	4,00%	<informado pelo Licitante>

Item	Serviço	% do serviço	Custo mensal
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>&lt;informado pelo Licitante&gt;</b>

22.2.2.

Planilha de formação de custo, detalhando os custos durante toda a vigência do contrato, conforme modelo que se encontra descrito no **Anexo XV – Planilha de Composição de Custos Detalhada**, atentando-se para o preenchimento das 3 abas da planilha.

22.2.3. Planilha de custos e formação de preços para cada perfil profissional (**Anexo XVI**) preenchida.

## 23. SANÇÕES:

23.1. A contratada será responsabilizada administrativamente, nos termos da lei federal nº 14.133, de 2021, se:

- a) Der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Der causa à inexecução total do contrato;
- c) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- d) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- e) Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- g) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º. da Lei federal nº. 12.846/2013.

23.2. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais, dentre outras:

- a) Não atendimento às especificações técnicas relativas ao objeto previsto neste Contrato ou instrumento equivalente;
- b) Não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação;
- c) Não manutenção da regularidade fiscal perante o CAGEF;
- d) Retardamento imotivado da execução do objeto ou de suas etapas;
- e) Paralisação da execução do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao TRIBUNAL;
- f) Entrega de objeto/mercadoria falsificado, furtado, deteriorado, danificado ou inadequado para o uso, como se verdadeiro ou perfeito fosse;
- g) Alteração de substância, qualidade ou quantidade do objeto entregue;
- h) Execução insatisfatória;
- i) Erro de execução;
- j) Perda da capacidade técnico operacional;
- k) Inidoneidade de informações prestadas à Fiscalização.

23.3. Poderão ser aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;
- d) Multa, observados os seguintes limites:
  - d.1) Moratória de até 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso, até o trigésimo dia de atraso;
  - d.2) Moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou normas da legislação pertinente;
  - d.3) Compensatória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

23.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a de multa.

23.5. O valor da multa aplicada deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da notificação da sanção.

23.5.1. Na hipótese de multa contratual, se esta não for recolhida no prazo estabelecido no **subitem 23.5**, o valor da multa aplicada poderá ser descontado de pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA e/ou da garantia do Contrato e/ou cobrada judicialmente.

23.5.1.1. Os débitos da CONTRATADA para com o TRIBUNAL, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo TRIBUNAL decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o TRIBUNAL.

23.5.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamentos eventualmente devidos pelo TRIBUNAL à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

23.5.3. A atualização do valor das multas dar-se-á de acordo com o que prescreve o art. 50 do Decreto nº 46.668, de 15 de dezembro de 2014.

23.6. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao TRIBUNAL.

23.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se os procedimentos previstos no art. 157 da Lei federal nº 14.133, de 2021 para a aplicação da penalidade de multa, e no art. 158 para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

23.8. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) A natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) As peculiaridades do caso concreto;
- c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) Os danos que dela provierem para o TRIBUNAL;
- e) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

23.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

23.10. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

23.11. O TRIBUNAL, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informará e manterá atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

23.12. As sanções serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP, devendo a CONTRATADA ser descredenciada junto ao Cadastro de Fornecedores, por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais.

23.13. Os instrumentos de defesa prévia e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas.

23.14. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

23.15. Os débitos da CONTRATADA para com o TRIBUNAL, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo TRIBUNAL decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o TRIBUNAL.

23.16. Sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato, os atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei federal nº 12.846, de 2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei, conforme disposições da Resolução nº. 880, de 3 de agosto de 2018, do Órgão Especial deste TRIBUNAL, que institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais e do Manual do Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, instituído pela Portaria da Presidência nº 4.713, de 11 de fevereiro de 2020.

23.17. O não cumprimento ou o cumprimento irregular das cláusulas contratuais autoriza o TRIBUNAL a promover a extinção do Contrato, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal n. 14.133, de 2021.

23.18. O Contrato poderá ser aditado para permitir a adoção dos meios alternativos de resolução de controvérsias.

#### 24. APOIO TÉCNICO DA LICITAÇÃO:

- Hudson Pires Fernandes
- Lucas Victor Cotta Corrêa
- Rodrigo Barbosa Abras
- Sandra Lopes Moreira
- Tatiana Cristina Mendes Hanum

#### 25. ASSINATURAS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Integrantes Técnicos (GEOPE)	Integrante Demandante
<b>COATE:</b> Rodrigo Barbosa Abras (T0109074) Catarina de Lunds Mendes (T0075994) Érika Cristina Batista Monteiro (T0061135)	Tatiana Cristina Mendes Hanum (T0063784) <b>GEOPE</b>
<b>COIMPA:</b> Hudson Pires Fernandes (T0061077)	
<b>COATEC:</b> Sandra Lopes Moreira (T0063610)	Alessandra da Silva Campos (T0075804) <b>DIRTEC</b>
<b>COFAT:</b> Lucas Victor Cotta Corrêa (T0092148) Bruno de Carvalho Chaves (T0090084) Cristiano Esteves Lopes (T0022178) Maiura Freitas Peixoto (T0061275)	

#### 26. APROVAÇÃO DA AUTORIDADE MÁXIMA DA DIRTEC

Autoridade Máxima da Área de TIC (ou Autoridade Superior, se aplicável)
Alessandra da Silva Campos - T0075804 <b>Diretora Executiva da DIRTEC</b>



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Victor Cotta Corrêa, Coordenador(a)**, em 16/09/2025, às 21:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tatiana Cristina Mendes Hanum, Gerente**, em 17/09/2025, às 06:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Maiura Freitas Peixoto, Oficial Judiciário**, em 17/09/2025, às 10:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano Esteves Lopes, Oficial Judiciário**, em 17/09/2025, às 11:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno de Carvalho Chaves, Oficial Judiciário**, em 17/09/2025, às 11:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Catarina de Lunds Mendes, Assistente Técnico**, em 17/09/2025, às 12:43, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sandra Lopes Moreira, Coordenador(a)**, em 17/09/2025, às 13:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Narciso Felício de Lima Junior, Gerente**, em 17/09/2025, às 14:57, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar Amorim, Coordenador(a) em Exercício**, em 17/09/2025, às 16:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Alessandra da Silva Campos, Diretor(a) Executivo(a)**, em 17/09/2025, às 16:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Érika Cristina Batista Monteiro, Oficial Judiciário**, em 18/09/2025, às 08:16, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjmg.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **24140123** e o código CRC **E81F9DB3**.