



**SUPREMO  
TRIBUNAL  
FEDERAL**

## PREGÃO ELETRÔNICO N. 14/2023

**Objeto**

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, realizados na modalidade remoto e presencial.

**SRP?**

Sim  Não

**Valor máximo admitido: R\$ 5.601.970,92**

**Data: 15/05/2023 14:00h** (horário de Brasília) no sítio

<https://www.gov.br/compras/pt-br>.

**Exclusiva ME/EPP?**

Sim  Não

**Reserva de quota ME/EPP?**

Sim  Não

**Decreto 7.174/2010?**

Sim  Não

**Vistoria?**

Obrigatória  Facultativa  
 Não se aplica

**Amostra/Demonstração?**

Sim  Não

**Margem de preferência?**

Sim  Não

As sessões públicas dos Pregões do STF podem ser acompanhadas no endereço <https://www.gov.br/compras/pt-br>, selecionando as opções **Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG "040001"**. O edital, anexos e outras informações estão disponíveis para *download* no Compras Governamentais e também no endereço [www.stf.jus.br](http://www.stf.jus.br), Transparência e Prestação de Contas/Licitações. <https://portal.stf.jus.br/servicos/licitacao/listarEdital.asp>

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL – Secretaria de Orçamento, Finanças e Contratações.**

Supremo Tribunal Federal, Edifício Anexo I, 2º andar, Sala B-202.

Praça dos Três Poderes, Brasília - DF, CEP 70.175-900.

Telefone: (61) 3217-3184 e-mail: [cpl@stf.jus.br](mailto:cpl@stf.jus.br)



SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL  
Esplanada dos Ministérios - CEP 70175-900 - Brasília - DF - www.stf.jus.br  
Praça dos Três Poderes

## EDITAL DE LICITAÇÃO

### PREGÃO ELETRÔNICO N. 14/2023

#### PREÂMBULO

O Supremo Tribunal Federal – STF torna público que realizará o Pregão Eletrônico n. 14/2023, do tipo menor preço, modo de disputa aberto e fechado, para adquirir o objeto abaixo descrito. A licitação, autorizada no **Processo Administrativo Eletrônico n. 007949/2022**, será regida pela Lei n. 10.520/2002, pela Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 10.024/2019 e 8.538/2015, pelas condições constantes neste Edital e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993. A sessão do Pregão será realizada em conformidade com este Edital na data, no horário e no endereço eletrônico na forma da convocação.

#### SEÇÃO I – DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, realizados na modalidade remoto e presencial, com atendimento especializado aos usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, conforme as especificações e condições estabelecidas nos Anexos I e III deste Edital.

#### SEÇÃO II – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

A despesa decorrente da licitação correrá à conta de recursos consignados ao STF no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho: 02.061.0565.6359.5664 – Apreciação e Julgamento de Causas no Supremo Tribunal Federal, Natureza da Despesa: 33.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

#### SEÇÃO III – DO CREDENCIAMENTO

3.1. A licitante deverá credenciar-se no sistema Pregão Eletrônico por meio do sítio [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br), para acesso ao sistema eletrônico, observado o seguinte:

- o credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível;
- a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso;
- o credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.3. A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

#### SEÇÃO IV – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

##### 4.1. Poderão participar do Pregão Eletrônico as empresas que:

- explorem ramo de atividade compatível com o objeto da licitação e não estejam constituídas como consórcio de empresas, qualquer que seja a forma de constituição;
- não estejam punidas com suspensão temporária para licitar ou impedimento de contratar com este Tribunal, nos termos do art. 87, III, da Lei n. 8.666/1993, ou impedidas de licitar no âmbito da União, de acordo com o art. 7º da Lei n. 10.520/2002. Não figurem como inscritas nos cadastros impeditivos da Controladoria Geral da União, Conselho Nacional de Justiça ou Tribunal de Contas da União;
- atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas;
- possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

4.2. Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, a licitante deverá assinalar, em campo próprio do sistema, “sim” ou “não” relativamente às seguintes declarações:

- que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar n. 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;
- que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

e) que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

f) que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP n. 2, de 16 de setembro de 2009;

g) que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

h) que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.3. Para Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, aplicam-se a Lei Complementar n. 123/2006 e o Decreto n. 8.538/2015, sendo necessária a posterior regularização fiscal e trabalhista, nas condições estabelecidas neste Edital, caso venha a formular lance vencedor.

4.4. A declaração falsa relativa à proposta de preços e ao cumprimento dos requisitos de habilitação e do art. 3º da Lei Complementar n. 123/2006 sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação.

4.5. Os documentos apresentados na licitação deverão estar em nome da licitante, com um único número de CNPJ e também no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor.

4.6. Quando se tratar de certidões em que a validade não esteja expressa, serão considerados válidos os documentos expedidos nos últimos 90 (noventa) dias que antecederem à data fixada para a abertura da sessão pública.

#### SEÇÃO V – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

5.1. A participação no Pregão Eletrônico ocorrerá mediante digitação de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento dos documentos de habilitação e proposta de preços, observadas as condições definidas nesta Seção.

5.2. A proposta de preços, formulada de acordo com os Anexos I e II deste Edital e com as especificações detalhadas do objeto, e os documentos de habilitação, na forma disposta neste Edital, deverão ser anexados até a data e a hora marcadas para a abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.3. Após a divulgação deste Edital no endereço eletrônico, a licitante deverá consignar, em campo adequado do sistema eletrônico, o valor de cada item que compõe o grupo cotado, já inclusos os tributos, as tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.

5.3.1. O sistema eletrônico fará automaticamente a soma dos valores de todos os itens que compõem o grupo cotado para formação do valor total do grupo.

5.4. Os valores deverão ser calculados com duas casas decimais.

5.5. Até a abertura da sessão pública, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**SEÇÃO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

- 6.1. No dia e hora indicados, o pregoeiro abrirá a sessão pública na *internet*, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).
- 6.2. A comunicação entre o pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens em campo próprio do sistema eletrônico.
- 6.3. As propostas de preços contendo a descrição do objeto e do valor estarão disponíveis na *internet*.
- 6.4. A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

**SEÇÃO VII – DA CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS**

- 7.1. Após a abertura da sessão pública, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, registrando no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes e por qualquer interessado.
- 7.2. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

**SEÇÃO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DO MODO DE DISPUTA**

- 8.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, cujo modo de disputa será o aberto e fechado, sendo imediatamente informadas do recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 8.2. O modo de disputa será aberto e fechado em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme critério de julgamento adotado neste Edital.
- 8.3. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos.
- 8.4. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 8.5. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 8.5.1. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item anterior, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento do prazo.
- 8.6. Encerrados os prazos estabelecidos nos itens 8.4 e 8.5, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantagem.
- 8.6.1. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento desse prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item anterior.
- 8.7. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no item anterior.
- 8.8. Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:
  - a) as licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas neste Edital;
  - b) a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema;
  - c) lances iguais serão ordenados por ordem cronológica de registro no sistema, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiramente.
  - d) embora a classificação final seja pelo valor total do grupo, a disputa será realizada por item. A cada lance ofertado por item, o sistema atualizará automaticamente o valor total do grupo, sagrando-se vencedora a empresa que ofertar o menor valor total para o grupo.
- 8.9. Durante a sessão pública do Pregão, as licitantes serão informadas em tempo real do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.
- 8.10. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.
- 8.11. Nesta fase, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexequível.
- 8.12. No caso de desconexão do pregoeiro no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.13. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação expressa aos participantes no site [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).
- 8.14. Após o encerramento da etapa de lances, o pregoeiro deverá encaminhar contraproposta à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso para que seja obtida a melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.
- 8.15. Nas mesmas condições do item anterior, se necessário, o pregoeiro solicitará ao licitante que atingiu a melhor classificação que, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 8.16. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes.

**SEÇÃO IX – DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE**

- 9.1. Quando houver participação nesta licitação de Microempresas e/ou Empresas de Pequeno Porte, considerar-se-á que houve empate quando a proposta dessas empresas for igual ou até 5% superior à proposta classificada em primeiro lugar. Nesse caso, e desde que a proposta classificada em primeiro lugar não tenha sido apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, o sistema eletrônico procederá da seguinte forma:
  - a) classificação das propostas de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se enquadrem na situação prevista neste item;
  - b) convocação da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que apresentou a menor proposta dentre as classificadas na forma da alínea anterior para que, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente a última oferta, obrigatoriamente inferior à da primeira colocada, para o desempate, situação em que será classificada em primeiro lugar;
  - c) não sendo apresentada proposta pela Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte na situação da alínea anterior, ou não ocorrendo a regularização fiscal e trabalhista na situação do item 11.3, ou, ainda, não ocorrendo a contratação, serão convocadas, na ordem e no mesmo prazo, as propostas remanescentes, classificadas na forma do item 9.1, "a", para o exercício do mesmo direito.
- 9.2. Caso não ocorra a contratação ou a situação prevista no item 9.1 e suas alíneas, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente classificada em primeiro lugar.

**SEÇÃO X – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

- 10.1. Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, a licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do pregoeiro, proposta de preços **ajustada ao menor lance final ou valor negociado, elaborada de acordo com este Edital e seus Anexos, e os documentos complementares que sejam solicitados pelo Pregoeiro.**
- 10.2. A licitante deverá observar em sua proposta de preços as especificações do objeto ofertado, evitando a simples cópia do teor das especificações constantes do Anexo I deste Edital – Termo de Referência.
- 10.3. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, formulada em conformidade com o modelo constante do Anexo II deste Edital e as demais condições, e dela deverão constar:
  - a) identificação social, número do CNPJ, assinatura do representante da proponente, referência à licitação, número de telefone, endereço, dados bancários e indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);
  - b) descrição clara do serviço cotado, com indicação de quantidade, de acordo com as especificações constantes do Anexo I deste Edital – Termo de Referência;
  - c) indicação única de preço para cada item que compõe o grupo cotado, com exibição dos valores unitário e total apenas em algarismos e do valor total do grupo em algarismos e por extenso, com duas casas decimais, conforme o lance final respectivo;
  - d) prazo para início da execução do serviço é de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.
- 10.4. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos, sem prejuízo da eventual possibilidade de prorrogação do prazo de validade.
- 10.5. Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, o logotipo ou a logomarca da licitante.
- 10.6. O preço proposto no lance final será fixo e nele deverão estar incluídos os tributos, os fretes, as tarifas e os demais encargos necessários à execução do objeto.
- 10.7. Finda a disputa, a aceitação será para a totalidade do grupo, não sendo possível aceitar parte do grupo, o mesmo ocorrendo nas demais fases de habilitação, adjudicação e homologação.
- 10.8. O pregoeiro examinará a proposta ajustada ao menor lance quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação.
- 10.9. Será recusada a proposta de preço que apresentar valor unitário para o item cotado superior ao estabelecido no Anexo I deste Edital – Termo de Referência.
- 10.10. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista na licitação, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.
- 10.11. Será rejeitada a proposta que apresentar valores irrisórios ou de valor zero.

10.12. Se a proposta não for aceitável, se a licitante deixar de enviá-la ou não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração daquela que atenda aos requisitos deste Edital.

#### SEÇÃO XI – DA HABILITAÇÃO

11.1. A habilitação será verificada a partir da abertura da sessão pública do pregão, quando serão avaliados, nos documentos anexados pelo licitante, o que se segue:

11.1.1. Os documentos relativos às habilitações Jurídica, Fiscal, Trabalhista e Econômico-Financeira poderão ser substituídos por consulta ao SICAF, se disponíveis.

##### 11.1.1.1. Habilitação Jurídica:

a) registro comercial, no caso de empresa individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;

c) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente;

##### 11.1.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

a) número da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Fazenda;

b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, contemplando comprovação de regularidade perante a Seguridade Social;

c) prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;

d) Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho, comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

##### 11.1.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

a) Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante ou instância judicial competente;

a.1) No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 9 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação;

b) **comprovação da qualificação econômico-financeira** mediante a verificação dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e de Liquidez Corrente, que deverão ser iguais ou superiores a 1 (um);

b.1) caso a empresa apresente resultado menor que 1 (um) em qualquer dos índices referidos, ou que não conste o cálculo dos índices no SICAF, a licitante deverá comprovar, por meio do Balanço Patrimonial, possuir patrimônio líquido no valor mínimo de **R\$ 560.197,07** (quinhentos e sessenta mil cento e noventa e sete reais e sete centavos);

b.2) é vedada a substituição do balanço patrimonial e demonstrações contábeis por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerradas há mais de 3 (três) meses, a contar da apresentação da proposta;

b.3) as empresas com menos de um exercício social de existência devem cumprir a exigência em questão mediante a apresentação do Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado.

##### 11.1.1.4. Qualificação Técnica:

a) **Atestado(s) de Capacidade Técnica** fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando, a contento e por período não inferior a 1 (um) ano, **serviço de atendimento de 1º nível** com governança de processos baseada em ITIL. O atestado deve comprovar a execução de contrato em um **ambiente mínimo de 1.500 (mil e quinhentos) usuários**, não sendo admitido, para fins de comprovação do quantitativo mínimo de usuários, o somatório de diferentes atestados. O documento deve conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o STF possa valer-se para manter contato com os declarantes;

b) **Atestado(s) de Capacidade Técnica** fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando, a contento e por período não inferior a 1 (um) ano, **serviço de atendimento de 2º nível** com governança de processos baseada em ITIL. O atestado deve comprovar a execução de contrato em um **ambiente mínimo de 1.500 (mil e quinhentos) usuários**, não sendo admitido, para fins de comprovação do quantitativo mínimo de usuários, o somatório de diferentes atestados. O documento deve conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o STF possa valer-se para manter contato com os declarantes;

c) **Atestado de Capacidade Técnica** fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando, a contento e por período não inferior a 1 (um) ano, **serviço de manutenção de estrutura de rede de computadores** com no **mínimo 2.500 (dois mil e quinhentos) pontos de rede**, não será admitido, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de pontos de rede, o somatório de diferentes atestados. O documento deve conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o STF possa valer-se para manter contato com os declarantes.

Os três atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em um único atestado desde que comprovada as exigências contidas em cada um deles.

**Justificativa:** A exigência dos atestados de capacidade técnica tem o objetivo de comprovar a aptidão da empresa no desempenho de atividades compatíveis com o objeto da licitação, uma vez que contempla o atendimento de 1º nível e 2º nível de TI do STF, correspondendo a cerca de 95% de todos os chamados atendidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação. Em virtude da criticidade destes serviços, se faz necessário comprovar que a licitante já prestou o serviço em ambiente similar à presente contratação, de forma a mitigar os riscos relacionados ao desconhecimento das atividades e consequentemente à degradação ou indisponibilidade dos recursos de TI do Tribunal, estando em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU item 9.1.13 “*Seja fixada em edital, como qualificação técnico-operacional, a obrigatoriedade da apresentação de atestado comprovando que a contratada tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura contratada e, com isso, assegurar boa execução do objeto.*”

11.2. Caso nos registros cadastrais conste algum documento vencido, a licitante deverá encaminhar comprovante idêntico junto da documentação de habilitação enviada com a proposta, no prazo de publicidade, sob pena de inabilitação.

11.2.1. No curso do procedimento, em especial por ocasião do ato de julgamento da habilitação, caso conste qualquer documento referente à regularidade fiscal ou trabalhista vencido, será realizada nova consulta ao SICAF ou ao site pertinente, para atualização dos prazos de validade.

11.2.2. As licitantes deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que essa apresente alguma restrição.

11.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista das Microempresas ou Empresas de Pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a contar do momento em que se declarar o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.3.1. A prorrogação do prazo previsto no item anterior poderá ser concedida, a critério da Administração Pública, quando requerida pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

11.3.2. A não regularização da documentação no prazo previsto neste Edital implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

11.4. A licitante que apresentar documentação em desacordo com este Edital será inabilitada.

11.5. Será declarada vencedora a licitante que apresentar o **menor preço por grupo** e atender às exigências fixadas neste Edital.

#### SEÇÃO XII – DOS RECURSOS

12.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer durante a sessão pública, em campo próprio do sistema eletrônico.

12.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante implicará decadência do direito de interpor recurso.

12.2.1. Os recursos poderão ser acolhidos somente após a verificação dos requisitos de admissibilidade, quais sejam: sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação por parte da licitante.

12.3. A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.4. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

#### SEÇÃO XIII – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

13.1. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

13.2. Na ausência de recurso, caberá ao pregoeiro adjudicar o objeto, encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

#### SEÇÃO XIV – DA ASSINATURA DO CONTRATO

14.1. Depois de homologado o resultado deste Edital, o STF convocará a Adjudicatária, durante a validade da sua proposta, para assinatura, preferencialmente por meio eletrônico, do instrumento contratual, que se dará em até 5 (cinco) dias úteis contados da convocação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no art. 81 da Lei n. 8.666/1993.

14.2. Impreterivelmente, dentro do prazo de 3 (três) dias úteis contados da data da convocação que lhe seja feita pelo STF, a licitante vencedora deverá realizar o cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do STF, no link [https://sistemas.stf.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sistemas.stf.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0), e mediante a observância do disposto na Instrução Normativa STF n. 203/2015, para fins de assinatura do Contrato por meio eletrônico.

14.3. A assinatura do Contrato está condicionada à verificação da regularidade fiscal e trabalhista da licitante vencedora.

14.4. É facultado à Administração, quando a Adjudicatária não assinar o Contrato no prazo e nas condições estabelecidos, convocar outra licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após comprovados os requisitos de habilitação, feita a negociação e aceita a proposta.

#### SEÇÃO XV – DAS SANÇÕES

15.1. A LICITANTE ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, à penalidade de impedimento de licitar e contratar e descredenciamento do SICAF:

Conduta praticada pela licitante	Dosimetria aplicável
a.1) deixar de entregar documentação exigida para o certame	2 meses
a.2) não celebrar o contrato ou a ata de registro de preços quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta	4 meses
a.3) apresentar documentação falsa	24 meses
a.4) não manter a proposta	4 meses
a.5) comportar-se de modo inidôneo*	24 meses
a.6) cometer fraude fiscal	40 meses

15.2. Considera-se comportamento inidôneo:

- a) a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório;
- b) ação em conluio ou em desconformidade com a lei;
- c) indução deliberada a erro no julgamento;
- d) prestação falsa de informações.

#### SEÇÃO XVI – DA IMPUGNAÇÃO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

16.1. Até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública do Pregão, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, mediante petição a ser encaminhada ao endereço eletrônico [cpl@stf.jus.br](mailto:cpl@stf.jus.br).

16.2. Caberá ao pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

16.3. Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

16.4. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente no endereço eletrônico [cpl@stf.jus.br](mailto:cpl@stf.jus.br).

16.5. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

#### SEÇÃO XVII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. Este Edital estará à disposição dos interessados na Comissão Permanente de Licitação, localizada no Supremo Tribunal Federal, Edifício Anexo I, 2º andar, Sala B-202, Praça dos Três Poderes, Brasília – DF, CEP 70.175-900, nos dias úteis, das 13h às 19h, e na *internet* para *download*, nos endereços eletrônicos: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e [www.stf.jus.br](http://www.stf.jus.br).

17.2. Qualquer divergência entre a especificação do objeto constante do sistema Compras Governamentais e a descrição deste Edital, prevalecerá a discriminada neste Edital.

17.3. Todas as referências de tempo neste Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

17.4. Nenhuma indenização será devida às empresas licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos à licitação.

17.5. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e as demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

17.6. Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III da Lei n. 8.666/1993, o presente Edital e a proposta da Adjudicatária serão partes integrantes do Contrato.

17.7. O Contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n. 8.666/1993, desde que haja interesse da Administração.

17.8. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e da validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

17.9. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item anterior, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

17.10. O pregoeiro ou a autoridade superior poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

17.11. Toda comunicação oficial ocorrerá por *e-mail*, por meio do sistema Compras Governamentais ou por meio de publicação, nos termos da legislação.

#### ANEXO I DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA

##### 1. OBJETO

Contratação de empresa para realização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, sendo realizado na modalidade remoto e presencial, com atendimento especializado aos usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários., conforme as especificações e as condições estabelecidas neste Termo de Referência, observado o quadro abaixo:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTDE	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ADMITIDO (R\$)	VALOR TOTAL MÁXIMO ADMITIDO (R\$)
1	1	SUPORTE TÉCNICO - Service Desk: Atendimento de 1º nível	mês	12	108.069,72	1.296.836,64
	2	SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática	mês	12	66.968,89	803.626,68
	3	SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Sênior	mês	12	156.164,56	1.873.974,72
	4	SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Acessos	mês	12	20.273,34	243.280,08
	5	SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Cabeamento	mês	12	22.197,26	266.367,12
	6	SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Sustentação de Sistemas	mês	12	17.700,95	212.411,40

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTDE	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ADMITIDO (RS)	VALOR TOTAL MÁXIMO ADMITIDO (RS)
	7	Gestão do Suporte Técnico	mês	12	75.456,19	905.474,28
VALOR TOTAL MÁXIMO ADMITIDO PARA A LICITAÇÃO (RS)						5.601.970,92

## 2. VISTORIA FACULTATIVA

- 2.1. A licitante que desejar vistoriar o local onde serão prestados os serviços poderá fazê-lo até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, mediante agendamento, no horário das 10h às 16h, na Gerência de Suporte Operacional do STF, localizada no 2º andar do Anexo I, Brasília/DF, CEP: 70.175-900, fone: (61) 3217-3451.
- 2.2. Caso a licitante opte PELA NÃO REALIZAÇÃO da vistoria, deverá apresentar, quando da licitação, a **Declaração de Pleno Conhecimento do objeto**.
- 2.3. A vistoria deverá ser realizada por pessoa especialmente credenciada como representante da licitante.
- 2.4. Não se admitirá o mesmo profissional como representante de mais de uma licitante.
- 2.5. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

## 3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

O objeto a ser contratado abrange os seguintes serviços, que deverão ser prestados nas dependências do STF ou em regime de trabalho remoto a critério exclusivo do STF.

**SUPORTE TÉCNICO - Service Desk - Atendimento de 1º nível:** equipe composta por analistas de 1º nível para realização de atividades de operação da Central de Atendimento a Usuários (Service Desk) da STI, com ponto único de contato instalado nas dependências do STF, para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (requisições e incidentes) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistemas de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal, bem como para gerenciamento e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos incidentes, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento da demanda. O objetivo principal deste serviço é restaurar a operação normal do serviço de TI o mais rápido possível já no primeiro contato com o usuário e garantir, dessa forma, melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TI do STF;

**SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Controle de Acessos:** equipe composta por analistas de 2º nível para administração de objetos pertinentes aos acessos de usuários no serviço de diretório (LDAP), AZURE, SEI e Sistemas do Tribunal. O objetivo principal deste serviço é resolver requisições de criação, alteração e revogação de usuários e acessos aos Diretórios de Rede e Sistemas do Tribunal;

**SUPORTE TÉCNICO - analista – Atendimento de 2º Nível - Cabeamento:** equipe composta por analistas de 2º nível para realização de atividades de suporte técnico especializado em cabeamento, auxiliando as demais equipes de suporte com ativação e manutenção de pontos de rede e acréscimos, retiradas e substituições de ativos de rede. O objetivo principal deste serviço é restabelecer a conexão de rede no menor tempo possível;

**SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática:** equipe composta por analistas de 2º nível para o suporte de segundo nível para incidentes e requisições. Sua principal característica é atuação em incidentes ou requisições cujo atendimento demanda mais tempo ou tem maior complexidade, e que, por isso, não podem ser atendidas pela equipe de 1º nível. Seu principal objetivo é resolver essas demandas ou aprofundar o diagnóstico para agilizar o trabalho das equipes especializadas.

**SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Sênior:** equipe composta por analistas de 2º nível em microinformática com maior experiência profissional destinada ao atendimento de incidentes e requisições de microinformática de usuários críticos do Tribunal. O tempo dos níveis de serviços exigidos desta equipe são equivalentes à metade do tempo para atendimento do restante dos incidentes e requisições de 2º nível de microinformática.

**SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Sustentação de Sistemas:** equipe composta por analistas de 2º nível para realização de atividades de suporte técnico especializado em sustentação de sistemas, por meio da execução de procedimentos homologados pela STI.

**GESTÃO DO SUPORTE TÉCNICO - implementada mediante atendimento via equipe de gestores que atuam nas dependências do STF, na administração dos serviços de Suporte técnico Remoto e Presencial.** Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço gestão do suporte será subdividido de acordo com o escopo de atuação: Gerente da Central de Serviços, Supervisores de Atendimento de 1º nível, Supervisores de Atendimento de 2º nível e Supervisor de Documentação.

### 3.1. SUPORTE TÉCNICO - Service Desk: Atendimento de 1º nível

- 3.1.1. Janela de atendimento: das 7h às 22h nos dias úteis e das 9h às 19h nos dias não úteis.
- 3.1.2. As atividades dos Analistas de 1º nível Service Desk, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
  - 3.1.2.1. atuar como ponto único de contato entre os usuários e os provedores internos e externos de serviços de TI do STF;
  - 3.1.2.2. registrar, classificar, priorizar, analisar e solucionar as solicitações dos usuários (incidentes e requisições de serviços, entre outros), sempre que possível com o auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
  - 3.1.2.3. registrar, em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes e requisições para as situações em que ainda não há informação na Base de Conhecimento de como fazê-lo;
  - 3.1.2.4. realizar atendimento remoto de primeiro nível aos usuários de serviços de TI do STF, a partir das solicitações recebidas via telefone, chat, correio eletrônico ou Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;
  - 3.1.2.5. executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários de TI, mediante autorização, para realização de configurações, diagnósticos, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
  - 3.1.2.6. checar os e-mails das caixas de correios corporativas e dar o devido andamento;
  - 3.1.2.7. registrar, no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes a incidentes, requisições, dúvidas ou orientações solicitadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
  - 3.1.2.8. relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
  - 3.1.2.9. responder aos pedidos de informação dos usuários relativos à situação de solicitações abertas;
  - 3.1.2.10. identificar e reportar imediatamente ao Supervisor de Atendimento de 1º Nível situações críticas que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do STF ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
  - 3.1.2.11. executar requisições de serviço, observados os padrões e procedimentos definidos pelo STF;
  - 3.1.2.12. instalar/desinstalar e reinstalar softwares homologados pelo STF nas estações dos usuários, por meio de acesso remoto ou sistema de gerenciamento próprio do STF;
  - 3.1.2.13. efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo STF;
  - 3.1.2.14. encaminhar para o Atendimento de 2º Nível, ou demais níveis de atendimento de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir informações sobre o motivo do repasse e as ações já realizadas;
  - 3.1.2.15. informar ao responsável pelo incidente ou requisição ou seu supervisor imediato, as reiterações ou pedidos de urgência no tratamento da demanda.
  - 3.1.2.16. minimizar o impacto dos incidentes identificando soluções de contorno, submetendo-as ao STF para homologação, e aplicando-as enquanto não houver soluções definitivas;
  - 3.1.2.17. realizar, sempre que necessário, contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
  - 3.1.2.18. esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto a configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;
  - 3.1.2.19. esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas quanto ao uso de sistemas de informação corporativos;
  - 3.1.2.20. participar da elaboração de scripts de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
  - 3.1.2.21. participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do STF, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, bem como sobre alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;
  - 3.1.2.22. registrar na solução do chamado o link para a Base de Conhecimento do procedimento utilizado quando este já estiver documentado;
  - 3.1.2.23. criar procedimentos operacionais na base de conhecimento, quando necessário, sob a orientação do supervisor de documentação;
  - 3.1.2.24. executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

### 3.2. SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Acessos

- 3.2.1. Janela de atendimento: das 7h às 22h nos dias úteis.
- 3.2.2. As atividades dos Analistas de 2º nível Suporte em Acessos, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:

- 3.2.2.1. realizar atendimento remoto e presencial de segundo nível aos usuários de serviços de TI do STF, a partir das solicitações recebidas do Atendimento de 1º Nível pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;
- 3.2.2.2. criar e reativar usuário - proceder à criação de contas de acesso de novos usuários à rede e aos sistemas informatizados bem como reativar usuários previamente desabilitados;
- 3.2.2.3. bloquear usuário – bloquear contas de usuários provisória ou definitivamente;
- 3.2.2.4. conceder e revogar acessos - conceder ou revogar acessos de contas de usuários a recursos informatizados de Rede, sistemas internos e externos;
- 3.2.2.5. criar relatórios de acessos e auditorias;
- 3.2.2.6. alterar usuário - executar alteração de informações relativas à conta de usuários, como sua lotação, por exemplo;
- 3.2.2.7. administrar grupos de acessos a recursos informatizados - executar a manutenção (criação, alteração e exclusão) de grupos de acesso a recursos informatizados;
- 3.2.2.8. administrar sistemas externos - executar a manutenção de acessos a sistemas externos, aqui classificados como sistemas que possuem controle de acesso próprio ou externo ao STF;
- 3.2.2.9. desbloquear / redefinir senha de usuário normal - desbloquear contas de usuários normais, bem como redefinir suas senhas;
- 3.2.2.10. informar e orientar - esclarecer dúvidas de usuário sobre acessos e regras de concessão;
- 3.2.2.11. registrar, em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes e requisições para situações em que ainda não há informação na Base de Conhecimento de como fazê-lo;
- 3.2.2.12. abrir ocorrências para outras áreas da STI nos casos de incidentes que não estejam no seu escopo de atuação;
- 3.2.2.13. sempre que necessário, realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
- 3.2.2.14. informar ao Supervisor sobre as solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de acessos, a fim de que haja envolvimento de analistas da STI para completa resolução;
- 3.2.2.15. registrar, na solução do chamado, o link para a Base de Conhecimento do procedimento utilizado quando este já estiver documentado;
- 3.2.2.16. executar outras atividades típicas de Atendimento de 2º Nível.

### 3.3. SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Cabeamento

- 3.3.1. Janela de atendimento: das 7h às 22h nos dias úteis.
- 3.3.2. As atividades dos Analistas de 2º nível Suporte em Cabeamento, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
- 3.3.2.1. instalar e retirar equipamentos de rede (tais como switches, roteadores e pontos de acesso) nos racks localizados nos Centros de Dados (Data Centers) e nas salas e armários de telecomunicações (wiring closets) distribuídos pelo complexo predial do STF, conforme procedimentos definidos pelo Tribunal;
- 3.3.2.2. ativar e executar a manutenção de pontos de dados em locais definidos pelo STF, para ligação de microcomputadores e outros ativos de hardware, conforme especificações fornecidas pelo Tribunal;
- 3.3.2.3. instalar e executar manutenção de tomadas lógicas, conectores e adaptadores;
- 3.3.2.4. confeccionar extensões lógicas, com pinagem padronizada e normatizada;
- 3.3.2.5. recuperar falhas em toda a rede física, compreendendo desde a manutenção dos cabos metálicos, conectores, patch cables, conforme especificações fornecidas pelo STF;
- 3.3.2.6. executar os serviços em conformidade com as especificações técnicas, normas de execução e todos os demais elementos informadores fornecidos pelo STF;
- 3.3.2.7. reorganizar os armários de telecomunicações (wiring closets);
- 3.3.2.8. registrar, em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes e requisições para as situações em que ainda não há informação na Base de Conhecimento de como fazê-lo;
- 3.3.2.9. abrir ocorrências para outras áreas da STI nos casos de incidentes que não estejam no seu escopo de atuação;
- 3.3.2.10. sempre que necessário, realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
- 3.3.2.11. informar ao Supervisor sobre solicitações que estejam fora do escopo de atendimento do suporte presencial, a fim de que haja envolvimento de analistas da STI para completa resolução;
- 3.3.2.12. registrar na solução do chamado o link para a Base de Conhecimento do procedimento utilizado quando este já estiver documentado;
- 3.3.2.13. executar outras atividades típicas de Atendimento de 2º Nível.

### 3.4. SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática e Microinformática - Sênior

- 3.4.1. Janela de atendimento: das 7h às 22h nos dias úteis e das 9h às 19h nos dias não úteis.
- 3.4.2. As atividades dos Analistas de 2º nível Suporte em Microinformática e Microinformática - Sênior, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
- 3.4.2.1. realizar atendimento remoto e presencial de segundo nível aos usuários de serviços de TI do STF, a partir das solicitações recebidas do Atendimento de 1º Nível pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;
- 3.4.2.2. prestar atendimentos aos usuários críticos - de responsabilidade exclusiva dos analistas de atendimento de 2º nível em Microinformática Sênior -, considerada SLA com metade do tempo de um atendimento normal de microinformática;
- 3.4.2.3. solucionar problemas de hardware, sistema operacional, instalação e configuração de softwares homologados pelo STF nas estações dos usuários, presencialmente ou por meio de sistema de gerenciamento próprio do Tribunal;
- 3.4.2.4. registrar, em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes e requisições para as situações em que ainda não há informação na Base de Conhecimento de como fazê-lo;
- 3.4.2.5. realizar atividades periódicas e proativas de visita técnica de suporte presencial ao cliente/unidade para atendimento aos incidentes de rápida conclusão;
- 3.4.2.6. pesquisar, criar, alterar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;
- 3.4.2.7. prestar atendimento de suporte técnico em dispositivos móveis (IOS e Android);
- 3.4.2.8. contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 3.4.2.9. contatar as equipes internas da área de TI do STF para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário;
- 3.4.2.10. contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço do STF que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;
- 3.4.2.11. apoiar o registro, o diagnóstico, a solução de problemas e outras atividades correlatas;
- 3.4.2.12. minimizar o impacto dos incidentes, identificando soluções de contorno, submetendo-as ao STF para homologação e aplicando-as, enquanto não houver soluções definitivas;
- 3.4.2.13. efetuar instalação, recolhimento e substituição de equipamentos, insumos e periféricos, durante o atendimento de incidentes e requisições;
- 3.4.2.14. transportar/recolher equipamentos substituídos durante os atendimentos;
- 3.4.2.15. substituir, no ambiente dos usuários, componentes de hardware defeituosos (exemplos: memórias, fonte de energia);
- 3.4.2.16. esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito dos serviços de TI do Tribunal;
- 3.4.2.17. reinstalar e configurar, durante os atendimentos aos usuários, a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários, utilizando, sempre que possível, ferramentas automatizadas;
- 3.4.2.18. apoiar e prestar suporte presencial em eventos oficiais do STF, na organização de equipamentos, efetuando conexões e desconexões, mesmo que fora das dependências do Tribunal;
- 3.4.2.19. lacrar equipamentos e trançá-los com cadeado, quando necessário em decorrência da manutenção, ou caso encontrem algum equipamento sem lacre ou cadeado, atentando para a organização de cabos de equipamentos e periféricos;
- 3.4.2.20. orientar os usuários na substituição dos suprimentos de equipamentos em geral;
- 3.4.2.21. realizar salvaguarda e recuperação de dados, inclusive por meio de soluções especializadas, nos ambientes de trabalho dos usuários;
- 3.4.2.22. colher assinatura dos responsáveis pelas unidades envolvidas em movimentações de bens realizadas durante os atendimentos;
- 3.4.2.23. atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes e do Service Desk;
- 3.4.2.24. apoiar nas mudanças de leiaute e remanejamentos de equipamentos, desligando-os, movimentando-os e religando-os;
- 3.4.2.25. executar ações correlatas, que demandem maior esforço ou complexidade (ex: instalações/atualizações de software e hardware em grande quantidade, elaboração de roteiro específico, etc.), devidamente registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, cujo atendimento, pela sua natureza, não estará sujeito aos níveis de serviço estabelecidos;
- 3.4.2.26. realizar, sempre que necessário, contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
- 3.4.2.27. informar ao Supervisor sobre solicitações que estejam fora do escopo de atendimento do suporte presencial, a fim de que haja envolvimento de analistas da STI para completa resolução;
- 3.4.2.28. abrir ocorrências para outras áreas da STI nos casos de incidentes que não estejam no seu escopo de atuação;
- 3.4.2.29. registrar, na solução do chamado, o link para a Base de Conhecimento do procedimento utilizado quando este já estiver documentado;
- 3.4.2.30. estar presentes nos eventos pré-programados e Sessões de Turma e Plenário com 1 (uma) hora de antecedência;
- 3.4.2.31. executar outras atividades típicas de Atendimento de 2º Nível.

### 3.5. SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Sustentação de Sistemas

- 3.5.1. Janela de atendimento: das 7h às 22h nos dias úteis.
- 3.5.2. As atividades dos Analistas de 2º nível Suporte em Sistemas, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
- 3.5.2.1. realizar atendimento remoto e presencial de segundo nível aos usuários de serviços de TI do STF, a partir das solicitações recebidas do Atendimento de 1º Nível pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;
- 3.5.2.2. executar Procedimentos Periódicos definidos pela STI;
- 3.5.2.3. solucionar incidentes, conforme scripts e/ou procedimentos acordados;
- 3.5.2.4. esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas quanto ao uso de sistemas de informação corporativos;
- 3.5.2.5. orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, com base em scripts de atendimento;
- 3.5.2.6. participar da elaboração de scripts de atendimento, da avaliação e da revisão da base de conhecimento;
- 3.5.2.7. participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do STF, para obtenção de informações sobre processos de trabalho, produtos e serviços;
- 3.5.2.8. realizar suporte aos Sistemas de TI disponibilizados às Secretarias e Gabinetes do Tribunal;
- 3.5.2.9. abrir ocorrências para outras áreas da STI nos casos de incidentes que não estejam no seu escopo de atuação;
- 3.5.2.10. registrar, em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes e requisições para situações em que ainda não há informação na Base de Conhecimento de como fazê-lo;
- 3.5.2.11. realizar, sempre que necessário, contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
- 3.5.2.12. informar ao Supervisor sobre solicitações que estejam fora do escopo de atendimento do suporte em sistemas, identificadas em campo;
- 3.5.2.13. efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;
- 3.5.2.14. registrar, na solução do chamado, o link para a Base de Conhecimento do procedimento utilizado quando este já estiver documentado;
- 3.5.2.15. executar outras atividades típicas de Atendimento de 2º Nível.

### 3.6. Gestão do Suporte Técnico

- 3.6.1. Janela de atendimento do gerente de serviços: das 10h às 22h nos dias úteis.
- 3.6.2. As atividades do Gerente de Serviços, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
- 3.6.2.1. gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 3.6.2.2. acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;
- 3.6.2.3. propor e obter acordo e serviço em relação às interfaces da Central de Serviços de TI com os demais processos de gestão de serviços de TI e com as demais unidades administrativas do STI;
- 3.6.2.4. monitorar e avaliar os atendimentos prestados conforme métricas e programa de gestão de qualidade de atendimentos do STF, inclusive por meio de audição das ligações dos atendimentos prestados, gerando relatório mensal das auditorias;
- 3.6.2.5. propor a adoção de novos procedimentos de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados de acordo com a evolução das melhores práticas de mercado;
- 3.6.2.6. prover aos fiscais do contrato relatórios gerenciais definidos pelo STI e sugeridos pela empresa, suficientes para a comprovação dos serviços realizados;
- 3.6.2.7. gerenciar a alocação de profissionais, procedendo às substituições que se fizerem necessárias;
- 3.6.2.8. documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato, sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da STI na resolução das demandas;
- 3.6.2.9. gerenciar plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- 3.6.2.10. providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato, dentro de sua área de atuação;
- 3.6.2.11. participar de reuniões sempre que sua presença se fizer necessária;
- 3.6.2.12. auditar os chamados abertos pela equipe, buscando a perfeição no atendimento prestado;
- 3.6.2.13. realizar outras atividades correlatas.
- 3.6.3. Janela de atendimento do Supervisor de Documentação: das 10h às 20h nos dias úteis.
- 3.6.4. As atividades do Supervisor de Documentação, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
- 3.6.4.1. apoiar os analistas do 1º e 2º nível para documentar as soluções dos incidentes, como procedimentos, textos, artigos, fluxogramas, desenhos, documentos, manuais, apostilas, cartilhas e cartazes;
- 3.6.4.2. analisar a descrição e o registro dos procedimentos adotados;
- 3.6.4.3. revisar os procedimentos descritos na Base de Conhecimento, verificando a necessidade de adequação e melhorias;
- 3.6.4.4. manter atualizada a documentação já aprovada pela STI, propondo atualizações e melhorias;
- 3.6.4.5. garantir que as equipes sigam os procedimentos de forma padronizada;
- 3.6.4.6. divulgar às equipes toda inclusão, alteração ou exclusão de procedimentos;
- 3.6.4.7. criar novos procedimentos a partir da análise da solução de chamados resolvidos sem o auxílio pela base de conhecimento;
- 3.6.4.8. verificar os chamados marcados como "equipe incorreta" para alteração ou confecção de procedimento;
- 3.6.4.9. realizar outras atividades correlatas.
- 3.6.5. Janela de atendimento da supervisão de 1º nível: das 7h às 22h nos dias úteis.
- 3.6.6. As atividades do Supervisor de 1º nível, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
- 3.6.6.1. supervisionar em tempo real as atividades do serviço de Atendimento de 1º Nível;
- 3.6.6.2. acompanhar e controlar as atividades do serviço de Atendimento de 1º Nível, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados;
- 3.6.6.3. acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento de 1º Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando prioridades, balanceamento entre analistas e prazos estabelecidos;
- 3.6.6.4. garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de Gerenciamento de chamados -atualmente é utilizada a ferramenta JIRA Service Desk;
- 3.6.6.5. controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições; Identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com os clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;
- 3.6.6.6. dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
- 3.6.6.7. identificar os pontos a desenvolver nos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando ao processo de melhoria contínua do serviço;
- 3.6.6.8. suprir os profissionais de informações e detectar a necessidade de treinamentos, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- 3.6.6.9. repassar orientações recebidas do STF e inseri-las na rotina de atendimento;
- 3.6.6.10. participar de apresentações programadas pelo STF sobre mudanças efetuadas ou programadas em serviços ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- 3.6.6.11. participar de reuniões com o STF sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- 3.6.6.12. efetuar, usando a ferramenta de gerenciamento de serviços fornecida pelo STF, levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao Tribunal;
- 3.6.6.13. analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Gerente da Central de Serviços, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- 3.6.6.14. informar ao Gerente da Central de Serviços a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de clientes, para serem repassados ao STF;
- 3.6.6.15. acompanhar e avaliar os indicadores definidos pelo STF para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade;
- 3.6.6.16. garantir boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos profissionais sob sua coordenação;
- 3.6.6.17. garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, fraseologia, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- 3.6.6.18. acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para o Atendimento de 1º Nível;
- 3.6.6.19. perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- 3.6.6.20. garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo STF para cada serviço;
- 3.6.6.21. buscar a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;
- 3.6.6.22. identificar e reportar ao STF a necessidade de adequação da infraestrutura física necessária para a prestação dos serviços;



- 3.6.6.23. apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;
- 3.6.6.24. realizar, sempre que necessário, contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
- 3.6.6.25. zelar pela qualidade e pela integridade dos registros dos chamados;
- 3.6.6.26. escutar gravações dos atendimentos realizados a fim de identificar e sugerir pontos de melhoria na prestação dos serviços;
- 3.6.6.27. identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe, corrigi-las e reportar ao Gerente da Central de Serviços;
- 3.6.6.28. orientar a atuação dos analistas em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- 3.6.6.29. fornecer sugestões e, com a aprovação do STF, inserir e atualizar de forma contínua os scripts de atendimento de suporte remoto e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- 3.6.6.30. buscar informações claras e objetivas com as unidades administrativas do STF e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;
- 3.6.6.31. gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;
- 3.6.6.32. documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato, sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores do STF na resolução de incidentes ou problemas;
- 3.6.6.33. identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gerente da Central de Serviços;
- 3.6.6.34. criar procedimentos operacionais na base de conhecimento, quando necessário, sob a orientação do supervisor de documentação;
- 3.6.6.35. executar outras atividades típicas de Supervisão de Atendimento de 1º Nível.
- 3.6.7. Janela de atendimento da supervisão de 2º nível: das 7h às 22h nos dias úteis.
- 3.6.8. As atividades do Supervisor de 2º nível, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:
- 3.6.8.1. supervisionar em tempo real as atividades do serviço de Atendimento de 2º Nível (microinformática, microinformática - Sênior, acesso, cabeamento e sistemas), visando a garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados;
- 3.6.8.2. direcionar os chamados de usuários críticos para os analistas de atendimento de 2º nível Sênior;
- 3.6.8.3. identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;
- 3.6.8.4. garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de Gerenciamento de chamados (atualmente é utilizada ferramenta JIRA Service Desk);
- 3.6.8.5. designar analistas para atendimento dos chamados atendimento de 2º nível;
- 3.6.8.6. gerenciar as equipes, redistribuir demandas e empreender esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos;
- 3.6.8.7. gerenciar pendências relativas aos atendimentos;
- 3.6.8.8. identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gerente da Central de Serviços;
- 3.6.8.9. controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento de 2º Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando prioridades, balanceamento entre analistas e prazos estabelecidos;
- 3.6.8.10. orientar a atuação dos analistas em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer, inclusive de forma presencial;
- 3.6.8.11. controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições;
- 3.6.8.12. dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
- 3.6.8.13. identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando ao processo de melhoria contínua do serviço;
- 3.6.8.14. suprir os profissionais de informações e detectar a necessidade de treinamentos, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- 3.6.8.15. verificar as filas de atendimento de 3º nível para checar algum questionamento do 3º nível sobre o 2º nível;
- 3.6.8.16. repassar orientações recebidas do STF e inseri-las no processo de atendimento quando necessário;
- 3.6.8.17. fornecer sugestões sobre os scripts de atendimento e sobre informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- 3.6.8.18. participar de apresentações programadas pelo STF sobre mudanças efetuadas ou programadas em serviços ou processos atendidos pelos serviços e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- 3.6.8.19. participar de reuniões com o STF sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- 3.6.8.20. efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao STF;
- 3.6.8.21. analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Gerente de Serviços, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- 3.6.8.22. acompanhar e avaliar os indicadores definidos pelo STF para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade;
- 3.6.8.23. avaliar periodicamente a efetividade dos processos de atendimento de 2º nível;
- 3.6.8.24. buscar informações claras e objetivas com as unidades da STI e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;
- 3.6.8.25. fornecer sugestões e atualizar de forma contínua os scripts de atendimento de suporte e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de demandas e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- 3.6.8.26. documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato situações que forem além das atribuições da Empresa e que impliquem não atingimento dos níveis mínimos de serviços requeridos ou ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da STI na resolução de demandas;
- 3.6.8.27. garantir boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- 3.6.8.28. criar procedimentos operacionais na base de conhecimento, quando necessário, sob a orientação do supervisor de documentação.
- 3.6.8.29. garantir adequação de postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- 3.6.8.30. acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para o Atendimento de 2º Nível;
- 3.6.8.31. perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- 3.6.8.32. garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo STF para cada serviço;
- 3.6.8.33. buscar a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;
- 3.6.8.34. identificar e reportar ao STF a necessidade de adequação da infraestrutura física necessária para a prestação dos serviços;
- 3.6.8.35. apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;
- 3.6.8.36. realizar, sempre que necessário, contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
- 3.6.8.37. executar outras atividades típicas de Supervisão de Atendimento de 2º Nível.

### 3.7. Requisitos Profissionais para execução dos serviços

- 3.7.1. Gerente de Serviços:
- 3.7.1.1. ensino superior completo a ser comprovado por meio de diploma ou certificado, devidamente registrado, de curso superior na área de informática ou qualquer curso superior acrescido de curso de pós-graduação em tecnologia da informação com, no mínimo, 360 horas, reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC);
- 3.7.1.2. experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação em atividades de gestão de suporte técnico de TI ou atividade de gerência de Service Desk;
- 3.7.1.3. certificação HDI SCM (Support Center Manager);
- 3.7.1.4. certificação ITIL® v3 Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises);
- 3.7.1.5. capacitação na Norma ISO 20.000 - gestão de qualidade de serviços de TI;
- 3.7.1.6. capacitação em Governança de TI;
- 3.7.1.7. capacitação na Norma NBR ISO 9001:2008;
- 3.7.1.8. capacitação em Gestão de Equipes;
- 3.7.1.9. capacitação em Conduta e Ética profissional;
- 3.7.2. Supervisor de Atendimento de 1º Nível e 2º Nível:
- 3.7.2.1. ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, que deverá ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- 3.7.2.2. experiência mínima de 3 (anos) anos em supervisão de suporte técnico de TI ou service desk;
- 3.7.2.3. certificação oficial em Fundamentos ITIL versão 3 ou superior (ITIL Foundation v.3 ou superior);

- 3.7.2.4. certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead);
- 3.7.2.5. capacitação na Norma ISO 20.000 - gestão de qualidade de serviços de TI;
- 3.7.2.6. capacitação em Gestão de Equipes;
- 3.7.2.7. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.7.3. Supervisor de Documentação:

- 3.7.3.1. ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, que deverá ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- 3.7.3.2. experiência de 1(um) ano em gestão do conhecimento;
- 3.7.3.3. capacitação em Gestão de Equipes;
- 3.7.3.4. certificação em Fundamentos ITIL versão 3 ou superior (ITIL Foundation v.3 ou superior);
- 3.7.3.5. certificação HDI Knowledge-Centered Support - KCS;
- 3.7.3.6. capacitação na Norma ISO 20.000 - gestão de qualidade de serviços de TI;
- 3.7.3.7. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.7.4. Analista de atendimento de 1º nível:

- 3.7.4.1. ensino superior incompleto ou completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, que deverá ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- 3.7.4.2. experiência de 1 (um) ano em suporte a usuários de TI;
- 3.7.4.3. certificação HDI SCA: Support Center Analyst;
- 3.7.4.4. capacitação específica na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com clientes de Help Desk/Service Desk;
- 3.7.4.5. capacitação em aplicativos de automação de escritório M. Office;
- 3.7.4.6. capacitação em Segurança da Informação;
- 3.7.4.7. capacitação em Redes de Computadores;
- 3.7.4.8. capacitação em Introdução a Computação;
- 3.7.4.9. capacitação em Navegadores Web/Internet;
- 3.7.4.10. capacitação em Atendimento ao público;
- 3.7.4.11. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.7.5. Analista de atendimento de 2º nível em Microinformática:

- 3.7.5.1. ensino superior incompleto ou completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, que deverá ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- 3.7.5.2. experiência de 2 (dois) ano em suporte a usuários de TI;
- 3.7.5.3. certificação HDI - DAST - Desktop Advanced Support Technician;
- 3.7.5.4. capacitação básica em redes de computadores;
- 3.7.5.5. capacitação em manutenção preventiva e corretiva de microcomputadores e periféricos, manutenção de hardware;
- 3.7.5.6. capacitação em configuração e montagem de microcomputadores;
- 3.7.5.7. capacitação em Dispositivos Móveis;
- 3.7.5.8. capacitação em aplicativos de automação de escritório M Office 365;
- 3.7.5.9. capacitação em Segurança da Informação;
- 3.7.5.10. capacitação em Redes de Computadores;
- 3.7.5.11. capacitação em Introdução a Computação;
- 3.7.5.12. capacitação em Navegadores Web/Internet;
- 3.7.5.13. capacitação em Atendimento ao público;
- 3.7.5.14. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.7.6. Analista de atendimento de 2º nível - Microinformática - Sênior:

- 3.7.6.1. ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação. Deve ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- 3.7.6.2. experiência de 3 (três) anos em suporte a usuários de TI;
- 3.7.6.3. Microsoft 365 Certified: Fundamental;
- 3.7.6.4. certificação HDI - DAST - Desktop Advanced Support Technician;
- 3.7.6.5. capacitação básica em redes de computadores;
- 3.7.6.6. capacitação em manutenção preventiva e corretiva de microcomputadores e periféricos, manutenção de hardware;
- 3.7.6.7. conhecimento de configuração e montagem de microcomputadores;
- 3.7.6.8. capacitação em Dispositivos Móveis;
- 3.7.6.9. capacitação em aplicativos de automação de escritório M Office 365;
- 3.7.6.10. capacitação em Segurança da Informação;
- 3.7.6.11. capacitação em Redes de Computadores;
- 3.7.6.12. capacitação em Introdução à Computação;
- 3.7.6.13. capacitação em Navegadores Web/Internet;
- 3.7.6.14. capacitação em Atendimento ao público;
- 3.7.6.15. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.7.7. Analista de atendimento de 2º nível em Acessos:

- 3.7.7.1. ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, que deverá ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- 3.7.7.2. experiência de 2 (dois) anos em suporte a usuários de TI;
- 3.7.7.3. Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate
- 3.7.7.4. capacitação em Microsoft Active Directory;
- 3.7.7.5. capacitação Microsoft Exchange Server 365;
- 3.7.7.6. capacitação em MsOutlook 365;
- 3.7.7.7. capacitação em Segurança da Informação;
- 3.7.7.8. capacitação em Redes de Computadores;
- 3.7.7.9. capacitação em Navegadores Web/Internet;
- 3.7.7.10. capacitação em Atendimento ao público;
- 3.7.7.11. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.7.8. Analista de atendimento de 2º nível em Cabeamento:

3.7.8.1. ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, que deverá ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

3.7.8.2. experiência de 1 (um) ano em suporte a usuários de TI;

3.7.8.3. experiência de 2 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção de cabos de par trançado da infraestrutura de rede, comprovadas mediante cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço;

3.7.8.4. certificação oficial emitida pelo fabricante AMP ou Furukawa ou Panduit, comprovando a aptidão para trabalhar com as soluções contratadas;

3.7.8.5. capacitação em Segurança da Informação;

3.7.8.6. capacitação em Atendimento ao público;

3.7.8.7. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.7.9. Técnico de atendimento de 2º nível em Suporte em Sistemas:

3.7.9.1. ensino superior completo em curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, que deverá ser comprovado por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

3.7.9.2. experiência de 1 (um) anos em suporte a usuários de TI;

3.7.9.3. experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em desenvolvimento de sistemas na linguagem de programação JAVA, banco de dados Oracle e linguagem SQL;

3.7.9.4. capacitação em Atendimento ao público;

3.7.9.5. capacitação em Conduta e Ética profissional;

3.8. Os Cargos são exclusivos, não acumuláveis com outras atribuições, para qualidade e garantia dos serviços a serem prestados.

3.9. A demonstração de experiência do profissional consiste em prova do exercício de atividades anteriores compatíveis e pode ser feita mediante registro em carteira de trabalho ou declaração emitida por pessoas jurídicas de direito público ou privado. A experiência profissional e o nível de instrução acadêmica exigidos são necessários à contratação, que será responsável por cerca de 95% de todos os chamados de T.I. tratados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, necessitando de execução célere e de qualidade.

3.10. A contratada terá 60 (sessenta) dias, após o início das atividades de cada colaborador, para apresentar as certificações, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.

### 3.11. Rotinas de Execução

3.11.1. O modelo de prestação de serviço será por solicitação, ou seja, a CONTRATADA receberá (por meio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, correio eletrônico, e-mail ou telefone) dos usuários internos e externos de tecnologia da informação do CONTRATANTE a solicitação de suporte conforme catálogo de serviço do CONTRATANTE.

3.11.2. Os serviços serão medidos mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da fatura. A medição da prestação do(s) serviço(s) será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos na tabela constante no item 5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - IMR.

3.11.3. Os serviços que compõem o escopo desta contratação envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser realizadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do CONTRATANTE, e de atividades pontuais, para atender necessidades específicas. Para a execução das atividades, a CONTRATADA seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) autorizados pelo CONTRATANTE. Caso não estejam disponíveis na Base de Conhecimento, ou estejam desatualizados, caberá à CONTRATADA coletar as informações atualizadas e submetê-las ao CONTRATANTE. Quaisquer dificuldades que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos fiscais do contrato, que irão cooperar com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

### 3.12. Uniformes

3.12.1. O Supremo Tribunal Federal é a mais alta Corte deste País e por ele circulam diversas autoridades dos Poderes do nosso Estado. Diante dessa realidade, as pessoas que aqui trabalham necessitam de vestimentas adequadas ao Tribunal, conforme recomendação da Ordem de Serviço n. 11/99 do STF.

3.12.2. A CONTRATADA deverá fornecer no mínimo 2 (dois) conjuntos de uniforme no início de vigência do Contrato para cada profissional, conforme tabela abaixo. Para as gestantes, a CONTRATADA deverá fornecer uniformes apropriados, devendo substituí-los sempre que necessitarem de ajustes. A CONTRATADA deverá entregar os uniformes nas dependências do CONTRATANTE, em local a ser definido pelo fiscal do Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do Contrato ou, mediante justificativa prévia, outro prazo acordado com a fiscalização/gestão.

3.12.3. Todos os uniformes estarão sujeitos à prévia aprovação do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA submeter amostra de modelo, cor e qualidade do material de cada peça que compõe o conjunto de uniforme para aprovação, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de exigir a substituição daqueles julgados inferiores às especificações. O uniforme completo deverá ser fornecido aos profissionais mediante recibo, cuja cópia deverá ser enviada ao CONTRATANTE. O custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigido o uniforme usado quando da entrega dos novos, bem como no término do Contrato. A CONTRATADA deverá, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação, substituir o material que apresentar defeito de fabricação.

Vestimentas			
Serviços	Masculino	Feminino	Justificativa
SUPORTE TÉCNICO - Service Desk: Atendimento de 1º nível	Calça social; Camisa manga longa; Gravata; Cinto social; Meias (par); Sapato social (par).	Calça social feminina; Camisa manga longa feminina; Cinto social feminino; Meias (par); Sapato social feminino (par).	Identificação padronizada dos prestadores de serviço e garantia da vestimenta adequada ao ambiente de trabalho do STF.
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática	Terno completo - composto de blazer e calça social; Gravata; Camisa social; Cinto social; Meias (par); Sapato social (par).	Terno completo feminino - composto de blazer e calça social; Camisa social feminina; Cinto social feminino; Meias (par); Sapato social feminino (par).	
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Sênior	Terno completo - composto de blazer e calça social; Gravata; Camisa social; Cinto social; Meias (par); Sapato social (par).	Terno completo feminino - composto de blazer e calça social; Camisa social feminina; Cinto social feminino; Meias (par); Sapato social feminino (par).	

Vestimentas		
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Acessos	Terno completo - composto de blazer e calça social; Gravata; Camisa social; Cinto social; Meias (par); Sapato social (par).	Terno completo feminino - composto de blazer e calça social; Camisa social feminina; Cinto social feminino; Meias (par); Sapato social feminino (par).
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Cabeamento	Calça social; Camisa manga longa; Gravata; Cinto social; Meias (par); Sapato social (par).	Calça social feminina; Camisa manga longa feminina; Cinto social feminino; Meias (par); Sapato social feminino (par).
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Sustentação de Sistemas	Terno completo - composto de blazer e calça social; Gravata; Camisa social; Cinto social; Meias (par); Sapato social (par).	Terno completo feminino - composto de blazer e calça social; Camisa social feminina; Cinto social feminino; Meias (par); Sapato social feminino (par).
Gestão do Suporte Técnico	Terno completo - composto de blazer e calça social; Gravata; Camisa social; Cinto social; Meias (par); Sapato social (par).	Terno completo feminino - composto de blazer e calça social; Camisa social feminina; Cinto social feminino; Meias (par); Sapato social feminino (par).

### 3.13 Equipamentos de responsabilidade da contratada necessários para a execução dos serviços

#### 3.13.1. 1º nível:

3.13.1.1. headsets para utilização nos telefones da CONTRATANTE;

#### 3.13.2. 2º nível - Microinformática e Microinformática - Sênior:

3.13.2.1. 01 aparelho celular/rádio para cada integrante da equipe, com comunicação em grupo;

3.13.2.2. kits de ferramentas, em quantidade suficiente para os integrantes da equipe, contendo no mínimo uma chave de fenda, uma chave Philips, um alicate de bico, um alicate de corte, uma lanterna, um multímetro, um pendrive (mínimo de 128 Gb) e um HD externo (mínimo 500 Gb) que deverão ser usados para os trabalhos realizados no STF, e pelos quais será totalmente responsável.

3.13.3. 2º nível - Cabeamento: A equipe deverá possuir maleta de ferramentas que deverá ser usada nos trabalhos realizados no STF, e pela qual será totalmente responsável. Cada maleta deverá conter, no mínimo:

3.13.3.1. alicate tipo de bico reto, alicate universal;

3.13.3.2. alicate tipo bico Águia;

3.13.3.3. alicate de corte diagonal grande;

3.13.3.4. alicate de corte diagonal pequeno;

3.13.3.5. alicate de crimpagem de RJ45 Cat. 5e;

3.13.3.6. alicate de crimpagem de RJ45 Cat. 6;

3.13.3.7. ferramenta de terminação para Conector RJ45 Fêmea Cat. 5e;

3.13.3.8. ferramenta de terminação para Conector RJ45 Fêmea Cat. 6;

3.13.3.9. chave de fenda cruzada 3x100mm com a ponta imantada, cabo isolante;

3.13.3.10. chave de fenda cruzada n. 1 com a ponta imantada, cabo isolante;

3.13.3.11. chave de fenda cruzada n. 0 com a ponta imantada, cabo isolante;

3.13.3.12. chave de fenda simples 6x150mm com a ponta imantada, cabo isolante;

3.13.3.13. chave de fenda simples 4,5x100mm com a ponta imantada, cabo isolante;

3.13.3.14. chave de fenda simples 3,5x100mm com a ponta imantada, cabo isolante;

3.13.3.15. decapador;

3.13.3.16. lanterna;

3.13.3.17. testador de cabos de rede;

3.13.3.18. localizador de cabos de rede;

3.13.3.19. conectores necessários para ativação e manutenção dos pontos de rede, dentro dos padrões utilizados pelo STF - os conectores RJ45 (estimativa 400 machos e 100 fêmeas) utilizados nas manutenções da rede de dados são de responsabilidade da Contratada;

### 3.14. Dimensionamento do ambiente onde serão prestados os serviços

#### 3.14.1. Usuários

3.14.1.1. Atualmente, o STF conta com cerca de 3.000 usuários de TI. A descrição desse quantitativo é meramente informativa e pode ser alterada a qualquer instante sem a necessidade de divulgação prévia. Os usuários de soluções de TI do STF são categorizados em dois tipos: usuários críticos e usuários padrão. Os usuários críticos são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TI relacionado a esses. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TI do STF.

3.14.1.2. A lista de usuários críticos (Ministros, Diretor Geral, Secretário Geral da Presidência, Gabinetes de Ministros, Secretários, Assessores, Coordenadores ou outros que o STF informar) será definida pelo STF e abrange cerca de 35% (trinta e cinco por cento) do total de usuários, podendo esse percentual ser alterado a critério do Tribunal. Os usuários críticos possuem a prerrogativa de requisitar, no

momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser atendido pelos Analistas de Atendimento Seniores da equipe do Atendimento de 2º Nível.

### 3.14.2. Chamados

3.14.2.1. Atualmente, considerando todas as entradas possíveis, a Central de Serviços recebe um total de cerca de 5.000 (cinco mil) acionamentos mensais, sendo que, nos finais de semana e feriados, a média é de 10 (dez) acionamentos diários.

3.14.2.2. Do total de acionamentos recebidos pela Central de Serviços, cerca de 80% são originados por telefone, 5% pelo Chat (Tawk.to) e 15% por e-mail.

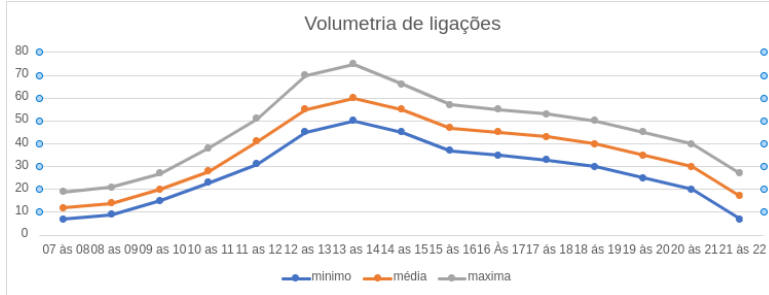
3.14.2.3. Quanto à resolução de acionamentos, cerca de 56% são resolvidos no 1º nível e 40% resolvidos no 2º nível (cerca de 8% são relativos a acessos, 22% relativos ao Atendimento presencial, 2% de cabeamento, 8% de suporte em sistemas) e cerca de 4% repassados ao 3º nível.

3.14.2.4. Os incidentes e requisições a serem atendidos nos postos avançados e nas residências dos senhores ministros representam em média 3% do total de chamados, sendo o deslocamento a esses locais provido pelo CONTRATANTE. Em função do reduzido volume de chamados em dias não úteis (sábados, domingos e feriados), o serviço poderá ser executado em regime de plantão nas dependências do STF, com a alocação do contingente mínimo necessário para realização das atividades de 1º e 2º Nível.

3.14.2.5. Os chamados de acompanhamento de eventos ocorrem em média 18 vezes no mês e os chamados de acompanhamento das sessões de Turmas e Plenárias ocorrem normalmente nas terças, quartas e quintas-feiras. Acompanhar eventos e sessões é responsabilidade exclusiva dos Analistas de Atendimento Sênior, que deverão chegar uma hora antes do início e permanecer até o término do evento ou sessão.

### 3.14.3. Ligações

3.14.3.1. A tabela a seguir demonstra o volume médio das ligações, distribuídas ao longo do dia, estimados para o ano de 2023.



### 3.14.4. Rede de dados

3.14.4.1. O Supremo Tribunal Federal possui uma rede que conta, atualmente, com cerca de 5.000 equipamentos instalados, entre eles microcomputadores, impressoras e notebooks. Essa rede se localiza nas dependências do STF e nos seus postos remotos, situados em Brasília-DF. A necessidade de atualização tecnológica desse parque de equipamentos, bem como as alterações de layouts de escritórios, reformas e mudanças em geral, faz com que o STF tenha atividade permanente de instalação, retirada e movimentação de equipamentos e cabos. Isso envolve atividades de instalação e retirada dos equipamentos de rede e de cabos do sistema de cabeamento da rede.

3.14.4.2. O STF ainda possui em seu complexo predial dois Centros de Dados (Data Centers), nos quais existe cabeamento estruturado projetado para esses ambientes seguros, juntamente com racks de equipamentos de rede (servidores, computadores, roteadores e sistemas de armazenamento). Toda essa estrutura deverá ser mantida organizada e funcional.

3.14.4.3. A rede de cabos consiste, basicamente, de conexões dos pontos distribuídos nos ambientes de trabalho do STF aos equipamentos concentradores localizados nas salas e armários de telecomunicações (Wiring Closets). Essa arquitetura segue o padrão de cabeamento estruturado, utilizando-se de cabos STP e UTP (pares trançados blindados e não-blindados, respectivamente) categorias 5e e 6. Todas as instalações deverão seguir os padrões da norma ANSI/TIA/EIA-568-A, que rege o cabeamento de telecomunicações em edifícios comerciais.

3.14.4.4. A seguir, a título de ilustração, segue a lista de equipamentos, cabos, conectores e interfaces utilizadas na rede:

- cabos de fibra óptica, 12 e 24 fibras mono/multimodo;
- cabos UTP/STP categoria 6 e 6A;
- painéis de distribuição (Patch Panels) de 12, 24 e 48 portas RJ45;
- cabos de passagem (Patch Cords e Line Cords) com conectores RJ45;
- conectores RJ45 (UTP/STP); • Comutadores (switches) de marca Dell, modelos 3048N e S4048T;
- pontos de acesso à rede sem fio (Access Points) HPE/Aruba.

3.14.4.5. Os cabos UTP/STP deverão ser crimpados diretamente nos conectores RJ45 tipo fêmea, localizados nos painéis de distribuição (patch panels) e nas caixas de conexão, por meio de ferramenta de impacto, tipo punch down. Caso seja necessária a crimpagem em conectores RJ45 tipo macho, deverá ser utilizado alicate de crimpagem específico para o tipo de cabo (cat. 6 ou 6A). Os cabos UTP/STP deverão ser etiquetados nas duas extremidades, de forma que se possa identificar o rack, patch panel e ponto de dados em que ele esteja conectado. Essa identificação deverá constar também no face plate (espelho) da caixa de conexão.

3.14.4.6. A equipe de atendimento de 2º nível - cabeamento não será responsável pela passagem de cabeamento.

### 3.14.5. Hardware e Software

3.14.5.1. As informações sobre hardware e software abaixo representam a situação atual e podem sofrer alterações durante a vigência do contrato. Principais equipamentos de informática e que são passíveis de manutenção e configuração pelas equipes de Atendimento:

Equipamentos	Quantidade
Microcomputadores	3.505
Monitores	5.255
Notebooks	426
Impressoras	815
Escâneres	255
Leitoras Óticas	1.160

3.14.5.2. Principais sistemas operacionais utilizados pelos usuários finais:

- Windows 7;
- Windows 10.

3.14.5.3. Principais softwares utilizados no apoio às atividades dos usuários finais:

Software	Instalações
ABBYY FineReader Professional Edition	2
ABBYY Recognition	20
Adobe Acrobat Pro	149
Adobe After Effects	1
Adobe Captivate	6
Adobe Dreamweaver	4
Adobe Flash Professional	3
Adobe Fireworks	19
Adobe Illustrator	15
Adobe InCopy	3
Adobe InDesign	10
Adobe Photoshop	41
Adobe Presenter	4
AutoCAD	38
Camtasia Studio	26
Centura Team Developer	3
CorelDRAW Graphics Suite	39
Dashboard Design	1
Datacard ID Works	3
Dietwin professional	4
Enterprise Architect	6
Microsoft Office365	3200

Software	Instalações
Microsoft Project Professional	38
Microsoft Visio Professional	39
PASW Statistics	15
Sony Vegas	30
Sony Sound Forge	10
SQL Navigator	15
SketchUp	1
SAP PowerDesigner Viewer	1
Wordfast Pro	2

## 3.14.5.4. Principais Softwares internos:

Principais Softwares Internos
Acervo
Acórdãos e Decisões Relevantes
Assinador Mobile
Autuação
Banco de Questão de Ordem
Biblioteca Digital
Carga Processo
Cerimonial
Colac
Consulta 2000
Consulta Processual
Cotra Cheque
Controle Concentrado
Decisão VB
Diárias e Passagens
EAD-Ensino a Distância
Egesp
eJUD-Criminal
eJUD-Dados Básicos
eJUD-Processamento Inicial
Estagiários
eSTF-AnáliseJur
eSTF-Decisão
eSTF-Digitalizador
eSTF-Gabinetes
eSTF-Ponto Eletrônico
eSTF-Processamento
eSTF-Publicação
eSTF-Repercussão Geral
eSTF-Sessões
Férias Web
GRU
Inscrição Online
Inteiro Teor
Jurisprudência (Súmulas e Acórdãos)
Livraria
Malote Digital
Margem Consignável (eConsig)
Moodle
MRT
MTT (Textual)
Pautas do Plenário
Peticionamento
PIG-Portal de Informações Gerenciais
Proged
Questionários
Recibo
RTJ
SCA
SCD
SEI - Sistema Eletrônico de Informações
SERVSAP
SGPA
SGPT
SIAA
SIGEF
SJUR
SmartClient
Solicitação de Pesquisa
SRH-Afastamento
SRH-Anuênio
SRH-Aposentadoria
SRH-Atualização Cadastral
SRH-Auxílio
SRH-Banco de Talentos
SRH-Benefícios
SRH-Capacitação
SRH-Cessão
SRH-Comissionamento
SRH-Dependentes e Pensionistas
SRH-Exercício Provisório
SRH-Férias
SRH-Gestão
SRH-Lotação
SRH-Medicamentos
SRH-Ministros
SRH-Ponto
SRH-Previdência
SRH-Progressão
SRH-Quadro de Vagas
SRH-Quintos
SRH-Requisição
SRH-Substituição
STF-Cidadão
STF-Contratos
STF-Digital-ACL Autuação
STF-Frota

Principais Softwares Internos
STFMED (Benner)
STF-Push
STF-Tribunais
STF-Wifi
Supremo
Supremo Cadastro
Tesouro
Visualizador de Peças

### 3.15. Dimensionamento da equipe

3.15.1. Diante do exposto, a equipe mínima de profissionais sugerida para cobrir a janela de atendimento está informada na tabela abaixo e foi calculada com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades e projeção do aumento dos chamados de acordo com o histórico de nossos sistemas de gestão de chamados.

3.15.2. Os serviços serão executados por profissionais distintos, não podendo ser acumulados por um mesmo profissional. O serviço de atendimento microinformática-sênior deverá atender no mínimo 7 chamados críticos simultaneamente para que possa garantir o atendimento mais célere aos senhores ministros e demais usuários críticos do Tribunal.

Serviço	Quantidade
SUPORTE TÉCNICO - Service Desk: Atendimento de 1º nível	15 analistas de atendimento de 1º nível
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática	7 analistas de 2º nível microinformática
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Sênior	15 analistas de 2º nível microinformática - Sênior (quantidade necessária para cobrir toda a janela de atendimento, mantendo a disponibilidade de 7 atendimentos simultâneos por hora aos usuários críticos).
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Controle de Acessos	2 analistas de 2º nível acessos (quantidade necessária para cobrir toda a janela de atendimento).
SUPORTE TÉCNICO - analista - Atendimento de 2º Nível em Manutenção de Cabeamento	2 analistas de 2º nível cabeamento (quantidade necessária para cobrir toda a janela de atendimento).
SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Sustentação de Sistemas	2 analistas de 2º nível - sustentação de sistemas (quantidade necessária para cobrir toda a janela de atendimento).
Gestão do Suporte Técnico	2 supervisores de 1º nível (quantidade necessária para cobrir toda a janela de atendimento). 2 supervisores de 2º nível (quantidade necessária para cobrir toda a janela de atendimento). 1 supervisor de documentação 1 gerente de serviços

## 4. PRAZO, LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 4.1 PRAZO

4.1.1. O prazo para início da execução do serviço é de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.

4.1.2. A Tabela a seguir foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que deverão ocorrer durante a vigência da contratação:

Etapa	Descrição	Quando ocorre?
1	Assinatura do Contrato	Após homologação do Certame.
2	Reunião de Alinhamento de Expectativas	Até 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato
3	Início da prestação dos serviços	Até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato
4	Entrega do relatório mensal de atividades.	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente ao da prestação do serviço
5	Validação do relatório mensal de atividades	Até o 3º dia útil posterior à entrega pela CONTRATADA do relatório mensal.
6	Reunião mensal para preenchimento do IMR, TCGA e alinhamento de expectativas	Até o 3º dia útil posterior à validação do relatório mensal de atividades.
7	Atesto da Nota Fiscal	Até o 3º dia útil posterior à entrega da nota fiscal
8	Pagamento relativo aos serviços	Em até 10 (dez) dias úteis após o encaminhamento da nota fiscal atestada e acompanhada do IMR e TCGA validados
9	Fim do prazo de prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato

### 4.2 LOCAL

4.2.1. Endereços de execução dos Serviços:

- STF - Praça dos Três Poderes, CEP 70175-900 na cidade de Brasília/DF;
- Posto Avançado do STF no SAAN - QD 03 -LT 915 - CEP 70.632-300 na cidade de Brasília/DF;
- Posto Avançado do STF na Torre de TV Digital - Grande Colorado, Sobradinho/DF;
- Posto Avançado - Sala VIP no Aeroporto Internacional de Brasília - s/nº - Área Especial - Lago Sul - Brasília - DF CEP: 71608-900;
- Residências dos senhores ministros - localizadas no Distrito Federal;
- Poderão ser criados outros postos avançados dentro do Distrito Federal.

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

### 4.3 HORÁRIO

4.3.1. Todos os serviços deverão ser prestados de forma presencial, em dias úteis das 7h às 22h e em dias não úteis (sábados, domingos e feriados) das 9h às 19h, pelos serviços de SUPORTE TÉCNICO - Service Desk: Atendimento de 1º nível e SUPORTE TÉCNICO - Atendimento de 2º Nível em Microinformática - Sênior em regime de plantão presencial.

## 5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - IMR

5.1. Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas. A apuração dos indicadores será feita a partir da extração de dados do sistema de registro de chamados e sistema de telefonia, sendo calculado para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial e final da demanda e no horário de funcionamento da STI. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiverem suspensas ou não estiverem sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscal do contrato.

5.2. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, do primeiro ao último dia do mês; para fins de cálculo, as demandas serão computadas nas equipes em que forem encerradas, devendo a CONTRATADA, por meio do seu Gerente de Serviços, elaborar Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar do relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço definidos e suas respectivas aferições, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes à gestão contratual.

5.3. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos cinco meses imediatamente anteriores.

5.4. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme pontuação indicada no IMR. A experiência acumulada no acompanhamento e fiscalização desse tipo de serviço evidencia que existem circunstâncias não previstas que impactam o cumprimento das metas estabelecidas. Por exemplo, indisponibilidade na rede de dados do STF, eventualmente ocasionada por um problema na empresa de telecomunicações, pode gerar pico no volume de ligações acima do previsto para dias normais e para a quantidade de analistas sugerida no contrato. Por consequência, o índice de abandono de ligações em espera pode ultrapassar os limites estabelecidos em decorrência de fator que foge ao domínio da Contratada. Portanto, os dias em que houver quantidade de ligações acima do normal não serão contabilizados na apuração dos indicadores de telefonia afetados (IMR-01, IMR-02, IMR-03, IMR-04 e IMR-05) para efeito de redução na fatura. Por acima do normal, considera-se um volume de 50% (cinquenta por cento) acima da média diária dos 12 (doze) meses anteriores. Nos demais casos, será facultada a apresentação de justificativas para o não atingimento dos indicadores. Da mesma forma, os dias em que houver um registro de demandas por e-mail ou WEB acima do normal não serão contabilizados na apuração do indicador IMR-08 para efeito de redução na fatura. Por acima do normal, considera-se um volume de 50% (cinquenta por cento) acima da média diária dos 12 (doze) meses anteriores. Nos demais casos, será facultada a apresentação de justificativas para o não atingimento dos indicadores.

5.5. O serviço prestado pela CONTRATADA será avaliado por meio de Pesquisa de Satisfação do Usuário, nos seguintes quesitos: tempo do atendimento, cordialidade no atendimento e qualidade do atendimento prestado, a qual está integrada ao Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e será apresentada ao usuário no ato do encerramento de cada chamado (incidente ou requisição), sendo de preenchimento opcional. Para o indicador IMR-15 e IMR-32 da Tabela, as opções de resposta da Pesquisa de Satisfação são:

- muito satisfeito;
- satisfeito;
- parcialmente satisfeito; e
- insatisfeito.

5.6. A tabela a seguir apresenta as metas exigidas para cada indicador, bem como as pontuações que serão utilizadas para o cálculo dos percentuais a serem decrementados do pagamento mensal dos serviços prestados:

Instrumento de Medição de Resultado - IMR				
Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de Cálculo	Meta exigida	Pontuação
<b>Apoio a prestação de Suporte Técnico atendimento de 1º nível</b>				
IMR-01	Índice de abandono de chamadas em 20 segundos	$(\text{Total de ligações telefônicas não atendidas pelo 1º nível após 20 segundos} \div \text{Total de ligações telefônicas}) \times 100$	$\leq 5\%$ $> 5\% \text{ e } \leq 7\%$ $> 7\%$	0 30 60
IMR-02	Índice de ligações atendidas em até 5 segundos.	$(\text{Total de ligações atendidas em até 5 segundos} \div \text{Total de ligações telefônicas recebidas}) \times 100$	$\geq 90\%$ $< 90\% \text{ e } \geq 80\%$ $< 80\%$	0 30 60
IMR-03	Índice de ligações atendidas em até 20 segundos	$(\text{Total de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos} \div \text{Total de ligações telefônicas recebidas}) \times 100$	$\geq 95\%$ $< 95\% \text{ e } \geq 90\%$ $< 90\%$	0 30 60
IMR-04	Índice de ligações atendidas em até 30 segundos	$(\text{Total de ligações telefônicas atendidas em até 30 segundos} \div \text{Total de ligações telefônicas recebidas}) \times 100$	$\geq 97\%$ $< 97\% \text{ e } \geq 95\%$ $< 95\%$	0 30 60
IMR-05	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	$\text{Somatório dos tempos de espera em todas as ligações telefônicas recebidas} \div \text{Total de ligações telefônicas}$	$\leq 30 \text{ segundos}$ $> 30 \text{ segundos e } < 35 \text{ segundos}$ $> 35 \text{ segundos}$	0 40 80
IMR-06	Tempo médio de conversação	$\text{Somatório dos tempos de conversação} \div \text{Total de ligações telefônicas recebidas}$	$\leq 5 \text{ minutos}$ $> 5 \text{ minutos e } \leq 6 \text{ minutos}$ $> 6 \text{ minutos}$	0 40 80
IMR-07	Índice de ligações telefônicas em que o tempo de conversação excedeu 15 minutos	$(\text{Total de ligações telefônicas recebidas pelo 1º nível em que o tempo de conversação excedeu 15 minutos} \div \text{Total de ligações telefônicas recebidas}) \times 100$	$\leq 3\%$ $> 3\% \text{ e } \leq 5\%$ $> 5\%$	0 30 60
IMR-08	Índice de chamados cujo tempo entre registro e tratamento no primeiro nível seja superior a 5 minutos	$(\text{Total de chamados cujo tempo entre o registro e o início do tratamento no primeiro nível seja superior a 5 minutos} \div \text{Total de chamados registrados}) \times 100$	$\leq 5\%$ $> 5\% \text{ e } \leq 7\%$ $> 7\%$	0 30 60
IMR-09	Índice de chamados solucionados pelo 1º nível	$(\text{Total de chamados solucionados pelo 1º nível} \div \text{Total de chamados solucionados}) \times 100$	$\geq 55\%$ $< 55\% \text{ e } \geq 50\%$ $< 50\%$	0 30 60
IMR-10	Índice de chamados solucionados dentro da meta para o 1º nível	$(\text{Total de chamados solucionados dentro da meta para o 1º nível segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados no 1º nível}) \times 100$	$\geq 95\%$ $< 95\% \text{ e } \geq 90\%$ $< 90\%$	0 30 60
IMR-11	Índice de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 1º nível	$(\text{Total de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 1º nível segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 1º nível}) \times 100$	$\leq 3\%$ $> 3\% \text{ e } \leq 5\%$ $> 5\%$	0 30 60
IMR-12	Índice de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 1º nível	$(\text{Total de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 1º nível segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 1º nível}) \times 100$	$\leq 2\%$ $> 2\% \text{ e } \leq 4\%$ $> 4\%$	0 30 60
IMR-13	Índice de incidentes e requisições solucionadas no primeiro nível com uso da Base de Conhecimento	$(\text{Total de chamados solucionadas pelo primeiro nível com o uso da Base de Conhecimento} \div \text{Total de chamados solucionadas pelo primeiro nível}) \times 100$	$\geq 90\%$ $< 90 \text{ e } \geq 85\%$ $< 85\%$	0 30 60
IMR-14	Índice de reabertura de chamados do 1º nível	$(\text{Total de chamados reabertos no 1º nível por não terem sido solucionados conforme pedido do usuário} \div \text{Total de incidentes e requisições solucionados no 1º nível}) \times 100$	$\leq 2\%$ $> 2\% \text{ e } \leq 3\%$ $> 3\%$	0 30 60
IMR-15	Índice de satisfação com o atendimento de 1º nível	$[(\text{Total de pesquisas respondidas como muito satisfeito} + \text{total de pesquisas respondidas como satisfeito relativas ao atendimento de 1º nível}) \div \text{Total de pesquisas respondidas relativas aos chamados do 1º nível}] \times 100$	$\geq 95\%$ $< 95 \text{ e } \geq 90\%$ $< 90\%$	0 30 60
IMR-16	Índice semestral de rotatividade média de pessoal - analistas de primeiro nível (turnover)	$[(\text{Total de desligamentos} + \text{Total de ingressos} \div 2) \div (\text{Efetivo médio do período} \div 6)] \times 100$	$\leq 5\%$ $> 5\% \text{ e } \leq 7\%$ $> 7\%$	0 50 100
<b>Apoio a prestação de Suporte Técnico atendimento de 2º nível</b>				
IMR-17	Índice de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Acessos	$(\text{Total de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Acessos segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados no 2º nível Acessos}) \times 100$	$\geq 95\%$ $< 95\% \text{ e } \geq 90\%$ $< 90\%$	0 30 60
IMR-18	Índice de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Acessos	$[\text{Total de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Acessos segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 2º nível Acessos}] \times 100$	$\leq 3\%$ $> 3\% \text{ e } \leq 5\%$ $> 5\%$	0 30 60
IMR-19	Índice de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Acessos	$[\text{Total de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Acessos segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 2º nível Acessos}] \times 100$	$\leq 2\%$ $> 2\% \text{ e } \leq 4\%$ $> 4\%$	0 30 60
IMR-20	Índice de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Cabeamento	$(\text{Total de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Cabeamento segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados no 2º nível Cabeamento}) \times 100$	$\geq 95\%$ $< 95\% \text{ e } \geq 90\%$ $< 90\%$	0 30 60
IMR-21	Índice de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Cabeamento	$[\text{Total de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Cabeamento segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 2º nível Cabeamento}] \times 100$	$\leq 3\%$ $> 3\% \text{ e } \leq 5\%$ $> 5\%$	0 30 60
IMR-22	Índice de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Cabeamento	$[\text{Total de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Cabeamento segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 2º nível Cabeamento}] \times 100$	$\leq 2\%$ $> 2\% \text{ e } \leq 4\%$ $> 4\%$	0 40 60
IMR-23	Índice de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Microinformática	$(\text{Total de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Microinformática segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados no 2º nível Microinformática}) \times 100$	$\geq 95\%$ $< 95\% \text{ e } \geq 90\%$ $< 90\%$	0 30 60
IMR-24	Índice de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Microinformática	$[\text{Total de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Microinformática segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 2º nível Microinformática}] \times 100$	$\leq 3\%$ $> 3\% \text{ e } \leq 5\%$ $> 5\%$	0 30 60
IMR-25	Índice de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Microinformática	$[\text{Total de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Microinformática segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 2º nível Microinformática}] \times 100$	$\leq 2\%$ $> 2\% \text{ e } \leq 4\%$ $> 4\%$	0 30 60
IMR-26	Índice de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Microinformática SÊNIOR	$(\text{Total de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Microinformática Sênior segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados no 2º nível Microinformática sênior}) \times 100$	$\geq 95\%$ $< 95\% \text{ e } \geq 90\%$ $< 90\%$	0 40 80
IMR-27	Índice de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível	$[\text{Total de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Microinformática Sênior segundo os níveis de serviço exigidos} \div \text{Total de chamados solucionados pelo 2º nível Microinformática Sênior}] \times 100$	$\leq 3\%$ $> 3\% \text{ e } \leq 5\%$	0 40



		Instrumento de Medição de Resultado - IMR		
	Microinformática SÊNIOR		>5% 80	
IMR-28	Índice de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Microinformática - SÊNIOR	Total de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Microinformática Sênior segundo os níveis de serviço exigidos ÷ Total de chamados solucionados pelo 2º nível Microinformática Sênior] × 100	<=2% 0	
			>2% e <=4% 40	
			>4% 80	
IMR-29	Índice de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Sistemas	(Total de chamados solucionados dentro da meta para o 2º nível Sistemas segundo os níveis de serviço exigidos ÷ Total de chamados solucionados no 2º nível Sistemas) × 100	>=95% 0	
			<95% e >=90% 30	
			<90% 60	
IMR-30	Índice de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Sistemas	[Total de chamados que ultrapassaram o dobro do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Sistemas segundo os níveis de serviço exigidos ÷ Total de chamados solucionados pelo 2º nível Sistemas] × 100	<=3% 0	
			>3% e <=5% 30	
			>5% 60	
IMR-31	Índice de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Sistemas	[Total de chamados que ultrapassaram o quádruplo do tempo estabelecido para a meta de atendimento do 2º nível Sistemas segundo os níveis de serviço exigidos ÷ Total de chamados solucionados pelo 2º nível Sistemas] × 100	<=2% 0	
			>2% e <=4% 30	
			>4% 60	
IMR-32	Índice de satisfação com o atendimento de 2º nível	[(Total de pesquisas respondidas como muito satisfeito + total de pesquisas respondidas como satisfeito relativas ao atendimento de 2º nível) ÷ Total de pesquisas respondidas relativas aos chamados do 2º nível] × 100	>=95% 0	
			<95% e >=90% 30	
			<90% 60	
IMR-33	Índice de reabertura de chamados do 2º nível	(Total de chamados reabertos no 2º nível por não terem sido solucionados conforme pedido do usuário ÷ Total de chamados solucionados no 2º nível) × 100	<=2% 0	
			>2% e <=3% 30	
			>3% 60	
IMR-34	Índice de chamados solucionadas no 2º nível com uso da Base de Conhecimento	(Total de chamados solucionadas pelo 2º nível com o uso da Base de Conhecimento ÷ Total de chamados solucionadas pelo 2º nível) × 100	>=85% 0	
			<85 e >=75% 30	
			<75% 60	
IMR-35	Índice semestral de rotatividade média de pessoal - analistas de segundo nível (turnover)	[((Total de desligamentos + Total de ingressos) ÷ 2) ÷ (Efetivo médio do período ÷ 6)] × 100	<=5% 0	
			>5% e <=7% 50	
			>7% 100	
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
<b>Apoio a supervisão de equipes 1º, 2º níveis, Documentação e gerenciamento da Central de Serviços</b>				
IMR-36	Quantidade de procedimentos criados, retirados ou atualizados na base de conhecimento	Somatório dos procedimentos criados, retirados ou atualizados na base de conhecimento	>=200 0	
			<200 e >=180 50	
			<180 100	
IMR-37	Auditoria de gravações de ligações telefônicas	Total de ligações telefônicas auditadas ÷ total de ligações telefônicas recebidas pelo atendimento de 1º nível	>=25% 0	
			<25% e >=20% 40	
			<20% 80	
IMR-38	Auditoria de registros de chamados	Total de chamados auditados / total de chamados manipulados pelo atendimento de 1º e 2º níveis	>=25% 0	
			<25% e >=20% 40	
			<20% 80	
IMR-39	Precisão e Completeza do Relatório Gerencial Mensal	Somatório de itens de conteúdos do relatório entregues conforme especificado / Total de itens de conteúdo previsto para o Relatório gerencial	>=98 0	
			<98% e >=95% 40	
			<95% 80	
IMR-40	Índice de chamados com não conformidades tratadas em até 6 horas a partir do envio pela fiscalização do contrato	Total de chamados com não conformidades tratadas em até 06 horas a partir do envio pela fiscalização do contrato / Total de chamados com não conformidades enviadas pela fiscalização do contrato	>=95% 0	
			<95% e >=93% 40	
			<93% 80	
IMR-41	Índice semestral de rotatividade média de pessoal - gerente e supervisores (turnover)	[((Total de desligamentos + Total de ingressos) ÷ 2) ÷ (Efetivo médio do período ÷ 6)] × 100	<=5% 0	
			>5% e <=7% 50	
			>7% 100	

5.7. A tabela a seguir apresenta os critérios gerais de avaliação com as respectivas referências bem como as pontuações que serão utilizadas para o cálculo dos percentuais a serem decrementados do pagamento mensal dos serviços contratados:

TABELA DE CRITÉRIOS GERAIS DE AVALIAÇÃO - TCGA			
Item	Crítérios Gerais de Avaliação	Referência	Pontuação
CGA-01	Deixar de disponibilizar analistas para o atendimento simultâneo a no mínimo 7 usuários críticos	Por ocorrência	50
CGA-02	Interromper, sem autorização da STI, atendimento a usuário crítico, ainda que além do horário de prestação do serviço contratado	Por ocorrência	50
CGA-03	Interromper, sem autorização da STI, atendimento a usuário padrão	Por ocorrência	30
CGA-04	Deixar de comparecer a reunião para avaliação junto ao responsável designado pelo STF e/ou deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços até o 5º dia útil do mês subsequente	Por ocorrência	30
CGA-05	Deixar de incluir detalhamento completo dos sintomas e das ações realizadas na abertura de chamados relativos a incidentes e solicitações	Por ocorrência	2
CGA-06	Deixar de incluir detalhamento completo das ações realizadas na solução dos incidentes e requisições	Por ocorrência	2
CGA-07	Deixar de devolver crachás ou de informar sobre a demissão ou a substituição de profissionais para cancelamento de acessos	Por ocorrência	10
CGA-08	Deixar de utilizar vestimentas de acordo com o estabelecido no contrato	Por ocorrência	20

5.8. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor do pagamento mensal pelos serviços conforme pontuação indicada nas tabelas de Instrumento de Medição de Resultado - IMR e de critérios gerais de avaliação.

5.9. O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço estabelecidos, implicando abatimentos quando não forem atingidos, consoante gradação contida no IMR e TCGA.

5.10. O total de pontos perdidos no mês será o somatório da pontuação total referente aos níveis de serviços definidos para cada item da tabela IMR somado ao total de pontos perdidos na tabela TCGA.

5.11. Para cada inadimplemento, serão atribuídos pontos, implicando abatimentos de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 10 (dez) pontos acumulados.

5.12. O abatimento a ser aplicado será efetuado conforme tabela abaixo:

Item	Total
Pontuação - IMR	
Pontuação - Critérios Gerais de Avaliação	
Pontuação Total (Total IMR + Total Critérios Gerais de avaliação)	
Abatimento a ser aplicado (Pontuação/10 x 0,5%)	

## 6. NMSE - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

6.1. O prazo para início do atendimento do chamado é de, no mínimo, 5 minutos a contar do momento de abertura do respectivo chamado.

6.2. O catálogo de serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação do STF é dinâmico, ou seja, pode sofrer alterações ao longo do tempo em função de novos serviços, de serviços descontinuados ou de ajustes nas categorias dos serviços existentes. Essas alterações não necessariamente implicam alterações no valor do contrato. A seguir, é apresentada tabela com o extrato do Catálogo de Serviços atual, em que constam os percentuais de resolução por serviço e as categorias de cada serviço, calculados com base na média de acionamentos dos meses de outubro de 2021 a setembro de 2022.

6.3. Os chamados solucionáveis no 1º nível têm o alvo de atendimento de 15 minutos, independente do serviço ou categoria atribuídos.

6.4. Os chamados solucionáveis no 2º nível microinformática Sênior têm o alvo de atendimento 50% menor que os atribuídos a outras equipes de 2º nível.

Serviço	Categoria	Alvos de Atendimento 2º nível	% chamados
Acesso à Internet	Informação / Orientação	1 hora	0,585%
	Corrigir Falha	3 horas	
	Corrigir indisponibilidade	2 horas	
	Bloquear / Desbloquear Sítio	10 horas	
Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos	Corrigir Falha	3 horas	1,095%
	Corrigir indisponibilidade	2 horas	
	Criar pasta compartilhada	4 horas	
	Desbloquear / Bloquear Tipo de Arquivo	6 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
Autuação	Restaurar Backup	24 horas	0,624%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
Baixa e Arquivamento de Processos Judiciais	Informação / Orientação	6 horas	0,079%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Cadastro e Registro Funcional	Corrigir Falha	3 horas	0,065%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
Controle de Acessos aos Serviços de TI	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	16,971%
	Bloquear usuário	1 hora	
	Conceder / Revogar Acessos	3 horas	
	Redefinir Senha de Usuário	30 minutos	
	Criar / Reativar Usuário	6 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
	Mudar Lotação	6 horas	
Controle de Frequência e Afastamentos	Auditoria / Relatório	24 horas	2,25%
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
Controle de Lotação e Movimentação	Informação / Orientação	6 horas	0,056%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Correio Eletrônico	Corrigir Falha	3 horas	4,583%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Restaurar Backup	24 horas	
	Criar Caixa Postal	4 horas	
	Configurar Caixa Postal	3 horas	
	Avaliar Mensagem Suspeita	4 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Corrigir Falha	3 horas		
Cumprimento de Despachos e Decisões	Informação / Orientação	6 horas	0,480%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
Desenvolvimento de Pessoal	Informação / Orientação	6 horas	0,081%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Distribuição de Processos	Corrigir Falha	3 horas	0,205%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
Elaboração de Textos Judiciais	Corrigir Falha	3 horas	1,521%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
Estações de Trabalho	Informação / Orientação	6 horas	53,103%
	Apoiar Mudança de Leiaute	24 horas	
	Configurar Equipamento	4 horas	
	Configurar Software	2 horas	
	Fornecer Equipamento	6 horas	
	Instalar software temporário ou permanente	3 horas	
	Remanejar Equipamento	6 horas	
	Recolher Equipamento	13 horas	
	Verificar Ocorrência de Vírus	3 horas	
	Apoio Técnico a Evento	24 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
	Habilitar Ponto de Rede	2 horas	
Reparar Ponto de Rede	2 horas		
Expedição de processos judiciais	Auditoria / Relatório	24 horas	0,001%
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
Gerenciamento de conteúdo de Portais	Auditoria / Relatório	24 horas	0,093%
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
Gestão de compras	Informação / Orientação	6 horas	0,050%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Gestão de Contratos	Corrigir Falha	3 horas	0,0276%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
Gestão de Expedientes	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	0,01%
	Corrigir Falha	3 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
Gestão de pagamento de	Auditoria / Relatório	24 horas	0,201%

Serviço	Categoria	Alvos de Atendimento 2º nível	% chamados
Benefícios	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
Gestão de Recursos Corporativos	Auditoria / Relatório	24 horas	0,706%
	Corrigir Indisponibilidade	3 horas	
	Corrigir Falha	6 horas	
Gestão do Acervo Processual	Informação / Orientação	6 horas	0,155%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Gestão de processos Administrativos	Corrigir Falha	3 horas	0,889%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
Gestão Orçamentária	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	0,003%
	Corrigir Falha	3 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
Informações Gerenciais do STF	Auditoria / Relatório	24 horas	0,121%
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
Integração entre Tribunais	Informação / Orientação	6 horas	0,536%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Intimação eletrônica	Corrigir Falha	3 horas	0,050%
	Corrigir Indisponibilidade	4 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
Julgamento de Listas Virtuais	Auditoria / Relatório	24 horas	0,062%
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
Julgamento de Repercussão Geral	Informação / Orientação	6 horas	0,102%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Jurisprudência	Corrigir Falha	3 horas	0,170%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
Petitionamento eletrônico	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	9,125%
	Corrigir Falha	3 horas	
	Informação / Orientação	6 horas	
Portais do STF	Auditoria / Relatório	24 horas	2,178%
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
	Corrigir Falha	3 horas	
Publicações Oficiais	Informação / Orientação	6 horas	0,136%
	Auditoria / Relatório	24 horas	
	Corrigir Indisponibilidade	2 horas	
Sessões de Julgamento	Corrigir Falha	3 horas	0,174%
	Informação / Orientação	6 horas	
	Auditoria / Relatório	24 horas	
Trâmite Judicial	Auditoria / Relatório	24 horas	2,246%

## 7. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

7.1. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO: documento a ser entregue quando da assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme disposições que abarcam política, normas e procedimentos de segurança em vigência, a fim de salvaguardar as informações do Tribunal.

7.2. A CONTRATADA deverá apresentar, para comprovação de que atua na área de informática, na data de assinatura do contrato, documentação listando a existência de PROFISSIONAIS integrantes do quadro permanente da empresa e a cópia de certificados autenticados emitidos conforme as especializações abaixo, sendo que um mesmo profissional poderá comprovar uma ou mais certificações:

7.2.1. Certificação MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) em MCSE-Desktop Infrastructure ou MCSE-Enterprise Devices and Apps ou MCSE – Mobility ou, MCSE-SharePoint ou MCSE - Productivity ou outra Certificação Microsoft equivalente;

7.2.2. Certificação Itil expert v3 ou superior;

7.2.3. treinamento em curso de formação ISO 9001:2008 ou superior;

7.2.4. treinamento em curso de formação ISO 27.000;

7.2.5. treinamento em curso de formação ISO 20.000.

**Justificativa:** As certificações não estão ligadas propriamente aos perfis dos profissionais que atuarão nas dependências do Tribunal, estas certificações visam comprovar que a empresa atua na área de tecnologia da informação garantindo que a vencedora do certame licitatório, possui capacidade técnica, prática de mercado e conhecimento das normas científicas reguladoras das atividades de tecnologia da informação. No intuito de, além de atender ao objeto desta contratação, possa contribuir com a expertise necessária para absorver e executar as atividades tecnológicas praticadas no âmbito do CONTRATANTE.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 Iniciar a execução dos serviços em até 30 dias a contar da assinatura do Contrato;

8.2 executar os serviços contratados em conformidade com as especificações, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência;

8.3 comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer irregularidade que comprometa ou inviabilize a realização dos serviços;

8.4 apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no Contrato;

8.5 comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação na execução do objeto, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE;

8.6 manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do STF, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

8.7 responsabilizar-se por todo e qualquer acidente do trabalho, dano ou prejuízo causado ao patrimônio do STF ou de terceiros, decorrente deste processo de contratação;

8.8 manter, durante todo o processo licitatório, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8.9 apresentar os empregados devidamente identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

8.10 fornecer ao CONTRATANTE relação nominal da equipe que atuará no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;

8.11 ter ciência de que é vedada a reprodução, a divulgação ou a utilização de quaisquer informações de que os profissionais alocados tenham conhecimento em razão da execução dos serviços prestados, sem o consentimento, por escrito, do Supremo Tribunal Federal;

8.12 responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

8.13 fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto deste Contrato, que o CONTRATANTE julgue necessário conhecer ou analisar;

- 8.14 reportar formal e imediatamente ao Fiscal do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades do CONTRATANTE;
- 8.15 recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste Termo de Referência;
- 8.16 manter seus profissionais em trajes formais, conforme recomendação da Ordem de Serviço n. 11/99 do STF. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes novos aos profissionais contratados, inclusive aos supervisores, conforme definido no item 3.12 Uniformes, submetendo-os previamente à aprovação do CONTRATANTE, resguardado o direito do CONTRATANTE exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação.
- 8.16.1. proceder ao primeiro fornecimento de uniformes em até 2 (dois) dias úteis contados a partir do início da execução do contrato (as despesas com o fornecimento dos uniformes serão exclusivamente da CONTRATADA);
- 8.17 manter o CONTRATANTE formalmente avisado sobre eventuais demissões, mudanças de cargo ou substituições de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e dos acessos a sistemas e aplicativos do CONTRATANTE;
- 8.18 cuidar para que o Gerente de Serviços mantenha permanente contato com o Gestor e Fiscal do Contrato, adote as providências requeridas, comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, em relação aos seus profissionais;
- 8.19 responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 8.20 planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos níveis de serviços estabelecidos;
- 8.21 encaminhar ao Supremo Tribunal Federal todas as faturas dos serviços prestados;
- 8.22 responder pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à execução do objeto, prezando pela qualidade e eficiência e garantindo que o(s) serviço(s) e também as soluções definitivas fornecidas não causem problemas adicionais àqueles apresentados pela STI quando da abertura das solicitações;
- 8.23 observar as disponibilidades estabelecidas pelo CONTRATANTE sobre o horário de prestação do serviço, em conformidade com as leis trabalhistas bem como acordos e convenções coletivos que dispõem sobre a categoria;
- 8.24 cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 8.25 detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços;
- 8.26 garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com a quantidade de componentes dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o CONTRATANTE, quaisquer recursos que se façam necessários;
- 8.27 alocar outro profissional de capacidade técnica equivalente ou superior antes da data do afastamento do profissional liberado, no caso de a CONTRATADA liberar o profissional por qualquer motivo, como, por exemplo, rompimento do vínculo empregatício, férias, licenças, etc.;
- 8.28 substituir de forma diligente e inquestionável, sempre que exigido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, os empregados cuja permanência, atuação ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços, vedada a recontratação de empregados substituídos anteriormente a pedido do CONTRATANTE;
- 8.29 não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for membro da Comissão de Fiscalização - assuntos relativos aos serviços prestados pela CONTRATADA, bem como sobre a execução do contrato, deverão ser tratados exclusivamente pelo Gerente de Serviços, por supervisores, gestores e fiscais do contrato;
- 8.30 elaborar e apresentar mensalmente, para fins de controle e pagamento, relatório gerencial dos serviços (RGS), contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados, inclusive com visão histórica em relação aos meses anteriores, e demais informações necessárias ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços;
- 8.31 adequar e manter os níveis de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica de informática, o que será objeto de comunicação prévia pelo CONTRATANTE;
- 8.32 prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos servidores da STI, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades de suporte técnico previstas;
- 8.33 utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- 8.34 respeitar o sistema de segurança do CONTRATANTE e fornecer todas as informações solicitadas por ele;
- 8.35 manter nas instalações da CONTRATANTE todos os dispositivos de mídia utilizados pela CONTRATADA, tais como pen-drives, HD externos, CD, DVD utilizados pelos técnicos em atividades de suporte;
- 8.36 manter os seus funcionários atualizados tecnologicamente, promovendo treinamentos que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência em regime de excelência, acompanhando a evolução tecnológica, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE e em horário diverso à prestação do serviço;
- 8.37 não permitir a utilização dos telefones da CONTRATANTE, postos sob sua responsabilidade, para tratar de assuntos alheios ao serviço, especialmente em ligações interurbanas;
- 8.38 disponibilizar para consulta pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, dados relativos a pagamentos de salários, auxílios transporte e alimentação, FGTS e INSS de todos os profissionais alocados aos serviços da CONTRATADA;
- 8.39 fornecer os materiais necessários, que servirão de facilitadores para a execução dos serviços, constantes no item 3.13 Equipamentos de responsabilidade da contratada;
- 8.40 arcar com todos os encargos sociais, trabalhistas, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução do serviço contratado, bem como custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais, caso existam;
- 8.41 utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, softwares, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa para garantir a qualidade dos serviços e o atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência;
- 8.42 apresentar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, planilha de comprovação de preços que demonstre, de forma objetiva, o custo para manter os profissionais alocados na execução do contrato;
- 8.43 cumprir as demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1 Designar gestor e fiscal para acompanhamento e fiscalização deste Termo de Referência e para estabelecer contatos com o representante da CONTRATADA durante sua execução;
- 9.2 promover o acompanhamento e a fiscalização desta contratação, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;
- 9.3 atestar a execução do objeto deste Termo de Referência por meio do setor competente;
- 9.4 prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 9.5 efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos;
- 9.7 fornecer espaço físico, estações de trabalho, telefones, mesas e cadeiras para o desempenho das atividades das equipes de atendimento.
- 9.8 permitir acesso aos profissionais componentes da equipe da CONTRATADA, devidamente identificados, e prestar-lhes informações e esclarecimentos necessários à execução do serviço;
- 9.9 não veicular publicidade ou qualquer outra informação a respeito da proposta comercial sem a prévia e expressa autorização da CONTRATADA;
- 9.10 fornecer os softwares necessários para o desempenho das atividades das equipes de atendimento, incluindo o suporte remoto;
- 9.11 notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços.

## ANEXO II DO EDITAL – MODELOS

### A) PROPOSTA DE PREÇOS

Pregão Eletrônico n. 14/2023

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
I	1				(numerais)	(numerais)
	2				(numerais)	(numerais)
	3				(numerais)	(numerais)
	4				(numerais)	(numerais)
	5				(numerais)	(numerais)
	6				(numerais)	(numerais)
	7				(numerais)	(numerais)

**B) TERMO DE CONCORDÂNCIA E DE VERACIDADE****(Cadastro de Usuários Externos no Módulo de Peticionamento Eletrônico no SEI do Supremo Tribunal Federal – STF)**

1. A empresa contratada pelo Supremo Tribunal Federal, por meio do(s) seu(s) representante(s) legal(is) informado no item 1.1, indica o Usuário Externo do item 1.2 como responsável pelo envio de documentos via Peticionamento Eletrônico no SEI.

1.1. Empresa/ Representante(s) Legal (is)

Empresa Contratada:		CNPJ:	
Contrato n.:		Processo SEI:	
E-mail:		Telefone:	
Endereço:		Bairro:	
Cidade:	UF:	CEP:	
Representante Legal 1:		CPF:	
Representante Legal 2:		CPF:	

1.2. Indicação do usuário externo para fins de peticionamento eletrônico de documentos:

Nome do Usuário Externo:			
Documento de Identidade:		CPF:	
E-mail:		Telefone:	
Endereço do domicílio:		Bairro:	
Cidade:	UF:	CEP:	

2. A entrega deste Termo de Concordância e Veracidade, com a indicação do Usuário Externo no SEI do STF importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico no âmbito do STF, dispostos na Instrução Normativa nº 203, de 27 de novembro de 2015 e em demais normas vigentes aplicáveis.

3. Admite-se como válida a assinatura eletrônica do Usuário Externo na modalidade cadastrada (login/senha), identificação que servirá, na hipótese de uso indevido, para a apuração de responsabilidade, com implicações na esfera civil, penal e administrativa.

4. As informações aqui prestadas são de responsabilidade do(s) Representante(s) Legal(is) da Empresa, a quem cabe, além de garantir a veracidade dos dados fornecidos, orientar o Usuário Externo a:

- preservar o sigilo da senha de acesso, não sendo oponente, em nenhuma hipótese, alegação de uso indevido;
- assegurar a conformidade entre os dados informados no formulário eletrônico de peticionamento e aqueles contidos nos documentos protocolizados e nos anexados;
- confeccionar a petição e os documentos digitais de acordo com os requisitos estabelecidos pelo sistema, no que se refere ao formato e ao tamanho dos arquivos a serem transmitidos eletronicamente;
- conservar os originais em papel até a data em que decaia o direito de a Administração rever os atos praticados no processo e solicitar os originais para conferência;
- confirmar o recebimento das petições e dos documentos transmitidos eletronicamente, conferindo o recibo eletrônico de protocolo;
- realizar por meio eletrônico todos os atos e comunicações processuais, não sendo admitidas intimação ou protocolização de documentos por meio diverso, exceto nas situações em que o meio eletrônico for tecnicamente inviável ou estiver indisponível, em situação passível de causar danos relevantes à celeridade ou à instrução do processo, ou em outras situações previstas em instrumento normativo próprio;
- observar os prazos para a realização dos atos processuais, considerando que:
  - são tempestivos os atos praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, conforme horário oficial de Brasília e independentemente do fuso horário no qual se encontra o usuário externo, e
  - em meio eletrônico, os atos são considerados efetivados no dia e horário do recebimento pelo Sistema SEI;
- consultar periodicamente o SEI ou o sistema por meio do qual foi feito o peticionamento eletrônico, a fim de monitorar a juntada de intimações e/ou documentos, cujo recebimento é considerado efetivado na data em que registrada a consulta no sistema ou, na hipótese de não ser efetuada consulta, quinze dias após a data de expedição;
- verificar as condições de sua rede de comunicação e de acesso a seu provedor de internet e a configuração do computador utilizado para as transmissões eletrônicas;
- estar atento aos períodos de manutenção programada ou a qualquer outro tipo de indisponibilidade do sistema;
- atualizar os dados do cadastro, inclusive em se tratando de cadastro de pessoa jurídica quando houver alteração da representação pela empresa.

5. A empresa contratada deve atualizar os dados do cadastro, inclusive em se tratando de cadastro de pessoa jurídica, quando houver alteração da representação legal.

6. O cadastro de usuário externo para fins de peticionamento eletrônico deverá ser realizado pelo próprio interessado, acessando o Portal do SEI, e será efetivado pela unidade responsável pela gestão de documentação eletrônica, vinculada à Secretaria de Altos Estudos, Pesquisas e Gestão da Informação (SAE), mediante entrega e conferência do referido Termo de Concordância e Veracidade, devidamente assinado, e dos seguintes documentos pertencentes ao(s) representante(s) legal(is) e ao usuário externo:

- documentos de identificação civil no qual conste CPF;
- comprovantes de residência emitido, no máximo, até três meses anteriores à data de preenchimento deste Termo.

7. Os documentos listados nos itens anteriores poderão ser encaminhados via e-mail para [sepro@stf.jus.br](mailto:sepro@stf.jus.br), entregues via protocolo administrativo do STF ou enviados via postal, observado o seguinte:

a) para a entrega presencial, o interessado deverá apresentar o presente Termo original assinado, juntamente com as cópias dos documentos de identificação, na unidade responsável pelo Protocolo Administrativo do STF, situado no Anexo II A, Térreo do Supremo Tribunal Federal;

b) para envio pelos Correios, a documentação deverá ser endereçada para o Protocolo Administrativo do Supremo Tribunal Federal, Praça dos Três Poderes s.n., Brasília/DF, CEP: 70175-900.

Representante Legal 1  
(assinado conforme documento oficial)

Representante Legal 2  
(assinado conforme documento oficial)

### C) DADOS PARA PREENCHIMENTO DO CONTRATO

1. Razão Social da empresa (conforme CNPJ):

.....

2. Endereço-sede da empresa e CEP:

.....

3. CNPJ: .....

4. Contatos (telefone, e-mail):

.....

5. Dados do(a) Sócio(a) / Procurador(a) habilitado a celebrar contratos pela empresa (se Procurador(a) juntar instrumento de Procuração atualizado) (Juntar cópia(s) do RG / CPF):

Nome (completo): .....

RG:..... CPF:.....

Nome (completo): .....

RG:..... CPF:.....

### D) TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

**SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.531.640/0001-28, doravante denominado STF e **NOME DA EMPRESA**, pessoa jurídica com sede na ..... inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., doravante denominada **NOME DA EMPRESA** e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato STF n. ...., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a ....., mediante condições estabelecidas pelo STF;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a NOME DA EMPRESA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do STF de que a NOME DA EMPRESA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O STF estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do STF, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo STF;

b. A NOME DA EMPRESA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo STF, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo STF;

c. A NOME DA EMPRESA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do STF;

d. O STF, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela NOME DA EMPRESA.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

a. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

a.1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

a.2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

a.3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

a. A NOME DA EMPRESA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;

b. A NOME DA EMPRESA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do STF;

b.1. O consentimento mencionado na alínea “b”, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;

c. A NOME DA EMPRESA se compromete a identificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do STF;

d. A NOME DA EMPRESA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do STF, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo STF;

e. Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;

f. O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

f.1. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à NOME DA EMPRESA, são única e exclusiva propriedade intelectual do STF;

g. A NOME DA EMPRESA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;

h. A NOME DA EMPRESA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

#### CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Nesse caso, a NOME DA EMPRESA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou à recomposição de

todas as perdas e danos sofridos pelo STF, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

#### CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a. Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b. O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c. Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do STF;
- d. O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e. A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

#### CLÁUSULA NONA - DO FORO

O STF elege o foro de Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pela NOME DA EMPRESA, sendo em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, ... de .....de 2023.

Nome Diretor  
NOME DA EMPRESA

#### ANEXO III DO EDITAL – CONTRATO

CONTRATO N.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, E A EMPRESA ..... (Pregão Eletrônico n. 17/2023 - Processo Administrativo Eletrônico n. 007949/2022)

A UNIÃO, por intermédio do SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, sediado na Praça dos Três Poderes, em Brasília - Distrito Federal, CNPJ 00.531.640/0001-28, neste ato representado pelo seu ..... Senhor ..... RG .....-SSP/..... e CPF ....., no uso das atribuições que lhe confere o Regulamento da Secretaria do Supremo Tribunal Federal, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa ....., com sede no ..... CNPJ ....., telefone ....., neste ato representada por seu ..... Senhor ..... RG ..... e CPF ....., doravante denominada CONTRATADA, celebram o presente Contrato, com fundamento na Lei n. 8.666/1993, observando-se as normas constantes na Lei n. 10.520/2002, na Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 10.024/2019 e n. 8.538/2015, o contido no **Processo Administrativo Eletrônico n. 007949/2022** e em conformidade com as disposições a seguir.

#### DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico realizado na modalidade remoto e presencial, com atendimento especializado aos usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, observados o Edital, o Termo de Referência e a proposta da CONTRATADA, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento naquilo que não o contrariem.

#### DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto do presente instrumento será executado por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n. 8.666/1993.

#### DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- a) designar gestor para acompanhamento e fiscal para fiscalização deste Contrato;
- b) promover o acompanhamento e a fiscalização desta contratação sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;
- c) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- d) permitir, durante a vigência deste Contrato, o acesso dos representantes ou prepostos da CONTRATADA ao local de prestação de serviços, desde que devidamente identificados e acompanhados por representante do CONTRATANTE;
- e) notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;
- f) efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições estabelecidas neste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) Iniciar a execução dos serviços em até 30 dias a contar da assinatura do Contrato;
- b) assinar o Termo de Concordância e de Veracidade, conforme modelo constante do Anexo II do Edital;
- c) executar os serviços contratados em conformidade com as condições e os prazos estabelecidos no Anexo I do Edital – Termo de Referência;
- d) cumprir todas as obrigações elencadas no item 9 do Termo de Referência;
- e) concluir todos os serviços contratados nos prazos determinados, a contar da assinatura deste Contrato, observadas as condições estabelecidas no Anexo I do Edital – Termo de Referência;
- f) comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer irregularidade que comprometa ou inviabilize a realização dos serviços;
- g) apresentar os documentos fiscais de cobrança por meio de sistema de gestão contratual utilizado pelo CONTRATANTE e em conformidade com o estabelecido neste Contrato;
- h) comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação na execução do objeto, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE;
- i) manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
  - i.1) ter ciência de que é vedada a reprodução, a divulgação ou a utilização de quaisquer informações de que os profissionais alocados tenham tomado ciência em razão da execução dos serviços prestados, sem o consentimento, por escrito, do STF;
  - j) responsabilizar-se por todo e qualquer acidente do trabalho, dano ou prejuízo causado ao patrimônio do CONTRATANTE ou de terceiros, decorrente da execução do serviço contratado;
  - k) manter, durante toda a execução deste Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

- l) indicar formalmente preposto visando a estabelecer contatos com o gestor deste Contrato;  
m) observar as demais obrigações estabelecidas no Anexo I do Edital – Termo de Referência.

**DO VALOR**

**CLÁUSULA QUINTA** – O valor mensal estimado do presente Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) e o valor total estimado é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), observado o Anexo deste Contrato.

**DO RECEBIMENTO**

**CLÁUSULA SEXTA** – O objeto deste Contrato será recebido da seguinte forma:

- a) provisoriamente, em até 6 (seis) dias úteis após o recebimento do Relatório Gerencial de Serviços (RGS), para posterior conferência de sua conformidade com o Contrato, pelo Fiscal do Contrato, desde que não se verifiquem defeitos ou imperfeições. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado esse recebimento;
- b) definitivamente, em até 3 (três) dias úteis após o recebimento da nota fiscal, pelo Gestor do Contrato, mediante “atesto” na nota fiscal/fatura, após apresentação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e da Tabela de Critério Gerais de Avaliação (TCGA), pelo Fiscal do Contrato, relativo aos chamados técnicos no período e comprovada a adequação ao Edital, à proposta, à nota de empenho e ao Contrato, desde que não se verifiquem defeitos ou imperfeições.

**Parágrafo primeiro** – Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a **CONTRATADA** obrigada a efetuar as correções necessárias sem ônus para o **CONTRATANTE**.

**Parágrafo segundo** – O recebimento provisório ou definitivo não exclui as responsabilidades civil e penal da **CONTRATADA**.

**DO PAGAMENTO**

**CLÁUSULA SÉTIMA** – O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, em até 10 (dez) dias úteis a contar do atesto da Nota Fiscal relativa aos serviços, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**, devendo apresentar ainda:

- a) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, contemplando comprovação de regularidade perante a Seguridade Social;
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho, comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
- d) prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**.

**Parágrafo primeiro** – A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo deste Contrato.

**Parágrafo segundo** – A nota fiscal/fatura apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, na nota de empenho, no Contrato, ou caso observada qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento, será devolvida à **CONTRATADA** e nesse caso o prazo previsto na Cláusula Sétima será interrompido. A contagem do prazo previsto para pagamento será iniciada a partir da respectiva regularização.

**Parágrafo terceiro** – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou atualização monetária.

**Parágrafo quarto** – O Supremo Tribunal Federal disponibiliza na internet informações sobre pagamentos realizados e tributos recolhidos de seus fornecedores. Acesse [www.stf.jus.br](http://www.stf.jus.br), clique em (Transparência), depois em (Gestão Orçamentária) e selecione: <Dados Diários da Despesa>. O usuário precisa informar o número do CNPJ e o número do documento fiscal para acessar essas informações.

**DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

**CLÁUSULA OITAVA** – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), ocorrida entre a data final prevista para pagamento e a data de sua efetiva realização.

**DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA NONA** – O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

**DO REAJUSTE**

**CLÁUSULA DEZ** – Os preços contratados poderão ser reajustados após solicitação da **CONTRATADA**, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.

**Parágrafo primeiro** – Os efeitos financeiros do reajuste serão reconhecidos a partir das datas definidas nesta Cláusula.

**Parágrafo segundo** – O reajuste deverá ser solicitado antes do término da atual vigência deste Contrato, sob pena de preclusão.

**DAS SANÇÕES**

**CLÁUSULA ONZE** – A **CONTRATADA** ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o Contratante;
- b) Multa, no âmbito do contrato, de:
- b.1) 0,3 (zero vírgula três por cento) ao dia, calculado sobre o valor da parcela inadimplida, no caso de atraso para início da execução do objeto, limitada a incidência de 15 (quinze) dias. Após este prazo, se iniciados os serviços, mediante autorização prévia do **CONTRATANTE**, poderá ser considerado inexecução parcial do objeto. Se não autorizado pelo **CONTRATANTE**, ou não iniciados os serviços, poderá ser considerado inexecução total;
- b.2) 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 3% (três por cento) ao dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, a seguir:

Tabela 1: Grau e Correspondência

GRAU	VALOR DA MULTA	Quantidade de infrações a partir da qual se configura inexecução parcial a cada período de 12 meses
1	0,5% sobre o valor mensal do contrato	6
2	1,5% sobre o valor mensal do contrato	4
3	3% sobre o valor mensal do contrato	3

Tabela 2: Descrição da Infração e respectivo grau de correspondência

INFRAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	Incidência	GRAU
1	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização	Por serviço e por dia	01
2	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do <b>CONTRATANTE</b>	Por empregado e por dia	02
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados	Por empregado e por dia	02



INFRAÇÃO			
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	Por dia e por unidade de atendimento	03
5	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais	Por ocorrência	03
Para os itens a seguir, deixar de:			
6	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador	Por ocorrência	01
7	Apresentar os documentos exigidos por força contratual ou legal	Por ocorrência	01
8	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal	Por empregado e por dia	01
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	Por dia	01
10	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço	Por empregado e por dia	01
11	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador	Por item e por ocorrência	02

b.3) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato correspondente ao período de 12 meses, no caso de inexecução parcial do objeto, incidindo ainda a sanção constante da alínea "c";

b.4) 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto, incidindo ainda a sanção constante da alínea "d.1";

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o STF por 6 meses;

d) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF conforme detalhamento constante da tabela a seguir:

CONDUTA PRATICADA PELA LICITANTE OU CONTRATADA	DOSIMETRIA APLICÁVEL
d.1) falhar na execução do contrato	04 meses
d.2) fraudar na execução do contrato	30 meses
d.3) comportar-se de modo <b>inidôneo*</b>	24 meses
d.4) cometer fraude fiscal	40 meses

\*Considera-se comportamento **inidôneo**:

I) prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do contrato;

II) ação em conluio ou em desconformidade com a lei;

III) prestação falsa de informações.

e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**Parágrafo primeiro** – O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, poderá ser descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA ou descontado da garantia contratual.

**Parágrafo segundo** – Caso a multa seja superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença.

**Parágrafo terceiro** – As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

#### DA GARANTIA

**CLÁUSULA DOZE** – A CONTRATADA presta garantia de execução deste Contrato no valor de R\$ ( ), na modalidade \_\_\_\_\_, correspondente a 5% do valor global deste Contrato, tendo como beneficiário o CONTRATANTE.

**Parágrafo primeiro** – A garantia assegurará o pagamento de:

- prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- multas punitivas aplicadas pelo STF à CONTRATADA;
- prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;
- prejuízos indiretos causados ao CONTRATANTE e prejuízos causados a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato.

**Parágrafo segundo** – Caso a garantia prestada pela CONTRATADA seja nas modalidades seguro garantia ou fiança bancária, ela deverá prever, expressamente, a cobertura indicada no parágrafo primeiro.

**Parágrafo terceiro** – O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

**Parágrafo quarto** – A garantia prestada pela CONTRATADA deverá cobrir o período de vigência do Contrato e mais 3 (três) meses após o término da vigência deste e somente será liberada ou restituída se houver saldo disponível, depois de expirada a sua cobertura, no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

**Parágrafo quinto** – Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

**Parágrafo sexto** – Aditado este Contrato, prorrogado o prazo de sua vigência, alterado o seu valor ou reduzido o valor da garantia em razão de aplicação de qualquer penalidade, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar garantia complementar ou a substituí-la no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da assinatura do aditivo, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Cláusula.

**Parágrafo sétimo** – Em caso de prorrogação do prazo de vigência contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de termo aditivo a este Contrato.

#### DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

**CLÁUSULA TREZE** – A despesa decorrente da contratação correrá à conta do Programa de Trabalho: 02.061.0565.6359.5664 – Apreciação e Julgamento de Causas no Supremo Tribunal Federal, Natureza da Despesa: 33.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, consignado ao CONTRATANTE no Orçamento Geral da União, tendo sido emitida a Nota de Empenho n. \_\_\_\_\_, datada do dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

#### DA RESCISÃO

**CLÁUSULA QUATORZE** – O inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de cláusula estabelecida neste Contrato assegurará ao CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, conforme as hipóteses previstas nos incisos do art. 78, da Lei n. 8.666/1993, mediante notificação com prova de recebimento.

**Parágrafo primeiro** – Nos casos em que a CONTRATADA sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação da contratação desde que a execução deste Contrato não seja afetada e que a CONTRATADA mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

**Parágrafo segundo** – Ao CONTRATANTE é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do art. 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo bem como as do art. 80 da mesma Lei.

**Parágrafo terceiro** – Por acordo entre as partes é reconhecido o direito de rescisão amigável, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições do parágrafo primeiro do mesmo artigo.

#### DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

**CLÁUSULA QUINZE** – Aplicam-se à execução do presente Contrato a Lei n. 8.666/1993 e demais legislações pertinentes.

#### DO ACOMPANHAMENTO

**CLÁUSULA DEZESSEIS** – O CONTRATANTE nomeará um gestor titular e um substituto para executar o acompanhamento e um fiscal titular e um substituto para executar a fiscalização deste Contrato. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

**CLÁUSULA DEZESSETE** – A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

#### DO FORO

CLÁUSULA DEZOITO – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente Contrato, é competente o foro de Brasília - Distrito Federal.

#### DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA DEZENOVE – O extrato do presente Contrato será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3, conforme dispõe o art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

Brasília-DF.

ANEXO I AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, E A EMPRESA ..... (Pregão Eletrônico n. 17/2023 - Processo Administrativo Eletrônico n. 007949/2022)

#### PROPOSTA DE PREÇOS



Documento assinado eletronicamente por **Mônica Maria Gomide Madruga Ribeiro**, ASSESSOR-CHEFE, em 25/04/2023, às 17:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Kazuaki Fusissava**, SECRETÁRIO DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTRATAÇÕES, em 27/04/2023, às 18:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sistemas.stf.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sistemas.stf.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2097525** e o código CRC **7AE25717**.