



PODER JUDICIÁRIO  
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR  
PRSTM/DIREG/DITIN/CATEN

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1.0 - OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk.

#### 1.0.1 Detalhamento do Objeto

**1.0.1** - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk e, execução por demanda de UAT (Unidade de Atendimento Técnico, conforme Anexo VI – Serviços Eventuais) por meio de Ordens de Serviços.

**1.0.2** - Serviços técnicos, continuados, especializados de atendimento de 1º nível (telefônico e remoto) aos Clientes Internos (Magistrados, Servidores, Comissionados, Terceirizados e Estagiários) da Justiça Militar da União - JMU e público externo<sup>[1]</sup>, bem como para o atendimento de 2º nível (presencial) aos usuários internos do Superior Tribunal Militar que fazem uso de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas de atividades periódicas e proativas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento e solução de solicitações dos clientes, tanto na infraestrutura de hardware quanto de software, bem como as futuras aquisições e adaptações de software e hardware, incluindo supervisão do serviço prestado; pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos termos da Lei.

**1.0.3** - Unidade de Atendimento Técnico (UAT): Unidade de referência adotada neste Termo de Referência para o conjunto de tarefas descritas no Anexo VI; Serviços Eventuais - formatadas em um conjunto de obrigações que serão faturadas adicionalmente pelo resultado alcançado aos serviços regulares e mensais prestados pela CONTRATADA.

**1.0.4** - Entende-se como HELPDESK o modelo de atendimento que gerencia, coordena e resolve incidentes, e SERVICE DESK como, além das características anteriormente apresentadas, a oferta de serviços com foco em TIC e nos negócios, lidando com incidentes e provendo interfaces para outros processos, como requisições de mudanças, níveis de serviços, gerência de disponibilidade, dentre outros.

[1] Suporte de TI em relação ao uso dos softwares que são disponibilizados pelo STM para os usuários externos.

### 2.0 - JUSTIFICATIVA

**2.0.1** - Versa a presente proposta pela contratação de serviços de Service Desk, 1º e 2º Níveis, para suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

**2.0.2** - Os serviços de atendimento de 2º Nível vêm sendo prestados ao Superior Tribunal Militar, por empresa especializada, desde 2012.

**2.0.3** - A implantação do 1º nível de atendimento ocorreu em 2015 com o objetivo de adotar das melhores práticas apresentadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), sem declinar do cumprimento da iniciativa 7.1.1 da estratégia 7.1 do Planejamento estratégico da JMU que descreve:

*“7.1 Estratégia: Aperfeiçoar e modernizar a prestação de serviços de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação.*

*7.1.1 Iniciativa: Elaborar e implementar programa de modernização do serviço de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação, implantando novas ferramentas e o atendimento baseado no conceito service desk.”*

**2.0.4** - A terceirização dos serviços de atendimento de TIC está amplamente consolidada não somente em Órgãos da Administração Pública, mas inclusive em ambientes das empresas privadas, há longa data. Em 2015, em consulta ao Grupo da TIControl, nenhum dos 19 integrantes optou por não terceirização desses serviços que, sabidamente, nos últimos anos se consolidou ainda mais como solução para a área de atendimento.

**2.0.5** - Além da sua importância e necessidade premente, demonstra-se que a prática da contratação de serviços como solução de atendimento de TIC é adotada em diversos órgãos públicos.

**2.0.5** - Devem também ser considerados os excelentes resultados obtidos por outros Órgãos do Judiciário, especialmente no que tange a execução indireta de atividades operacionais de TI desses serviços.

**2.0.6** - Ademais, face a existência de um grande parque de TIC, torna-se imprescindível a contratação dos referidos serviços, a fim de prover o STM de pessoal técnico qualificado para prestar um bom atendimento, com celeridade, rastreabilidade e a devida qualidade, conforme demandas de seus usuários de TIC.

**2.0.7** - Com um quantitativo aproximado de 1.600 computadores *desktop*, 3.100 monitores, 210 *notebooks*, 420 impressoras, 155 *scanners*, 1.135 telefones VoIP, 237 dispositivos móveis, além de tantos outros periféricos (leitores óticos e biométricos, teclados, *mouse*, dispositivos sem fio e etc), necessário se faz a harmônica integração desses ativos, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos organizacionais, permitindo a obtenção dos diversos serviços que subsidiam os trabalhos dos usuários da instituição. A presente solução a ser contratada deverá abarcar soluções de atendimento para todo o ativo atualmente instalado, bem como, para as futuras aquisições e adaptações de software e hardware.

**2.0.8** - É relevante também informar que atualmente a CATEN executa aproximadamente 7.500 (Sete mil e quinhentos) atendimentos anuais, que, havendo aprovação do presente DOD, será melhor especificados no Anexo III do Termo de Referência, e que a súbita interrupção destes serviços traria, inevitavelmente, grandes prejuízos aos usuários desta Corte.

**2.0.9** - Com a prestação de serviços técnicos especializados de "Service Desk", 1º e 2º Níveis, para suporte de TIC, sendo realizados por empresas terceirizadas, capacitadas a desempenhar tais atribuições, a DITIN/CATEN poderá trabalhar com base nos princípios da eficiência, eficácia e economicidade, bem como buscar consecução das metas estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional, além da gestão dos próprios contratos de TIC.

**2.0.10** - Ademais, por serem consideradas atividades de natureza meramente executória, a área de TIC não poderá prescindir, ante o exposto, do auxílio dos serviços contratados com terceiros, de forma a permitir que os servidores do quadro permanente concentrem seus esforços em atividades de planejamento, coordenação e controle, obtendo-se assim uma maior adequação ao disposto no Decreto-Lei nº 200 de 1967, art. 10, § 7º, e no Decreto-Lei nº 2.271 de 1997, art. 1, § 1º.

### **3.0 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**3.0.1** - Será considerada habilitada no certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no edital, a empresa que apresentar:

#### **3.1 - Requisitos de Habilitação da Empresa.**

As informações relativas aos requisitos de habilitação da empresa estão descritas no **Anexo I - Requisito de Habilitação da Empresa**, deste Termo de Referência.

#### **3.2 - Requisitos de Qualificação de Pessoal.**

As informações relativas à qualificação do pessoal, prestadores de serviço, estão descritas no **Anexo II - Qualificação de Pessoal** deste Termo de Referência.

#### **3.3 Dimensionamento da Equipe Técnica**

**3.3.1** - Está elencado no **Anexo III - Composição do Volume de Serviços** o quantitativo atual de pessoal que realizam o atendimento de 1º e 2º Nível;

**3.3.2** - Ainda no Anexo III, foi explicitado quadro **sugerindo** a quantidade mínima de colaboradores a ser disponibilizada para o 1º e 2º nível de atendimento (presencial). Salienta-se que os números são apenas **meras sugestões** da CONTRATANTE para as empresas participantes do certame licitatório não sendo, portanto, requisito obrigatório para a composição das propostas, mas embasadora para a prestação de qualidade almejada para essa contratação;

**3.3.3** - O primeiro nível de atendimento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, conforme item **3.4.2.1**.

#### **3.3.4 - O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de**

**responsabilidade exclusiva da CONTRATADA**, devendo ser suficiente para a execução total do objeto contratado e do cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos;

**3.3.5** - Para uma avaliação prévia do assunto que trata o dimensionamento da equipe técnica, é importante o conhecimento de todo o Termo de Referência, com especial importância para o:

**3.3.5.1** - Anexo III que trata da volumetria de chamados abertos;

**3.3.5.2** - Anexo IV que descreve os principais serviços e seus níveis de complexidade;

**3.3.5.3** - Anexo V que indica as exigências de qualidade requeridas por meio dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço;

**3.3.5.4** - O horário de funcionamento, locais de prestação de serviço, o quantitativo de pessoal atualmente existente.

**3.3.5.5** - Conhecimento das principais atividades para o fiel cumprimento do objeto do contrato, volumetria dos serviços e dimensão de onde serão executadas as atividades.

### **3.4 - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **3.4.1 - Quanto ao Modelo de Prestação dos Serviços**

**3.4.1.1** - A solução adotada neste Termo de Referência será a contratação de serviços técnicos por níveis mínimos de qualidade.

**3.4.1.2** - Nesta contratação **optou-se por um modelo baseado em PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, com delegação de tarefas e aferição de Níveis de Serviço. Nesse modelo, define-se o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do Contrato e pelo ateste da aderência aos níveis de serviço exigidos e padrões de qualidade exigidos dos produtos entregues e serviços executados, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais a seu cargo.

**3.4.1.3** - A definição do quantitativo de profissionais alocados pela empresa será de única, e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, devendo este quantitativo ser suficiente para o cumprimento do objeto do Contrato, aderente aos níveis de serviço exigidos e aos padrões de qualidade especificados neste Termo de Referência.

**3.4.1.4** - Como se optou por um modelo baseado em **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, para o fiel cumprimento do objeto contratado, será facultado à empresa promover variações de quantitativos de profissionais empenhados para a execução do objeto.

**3.4.1.5** - Não se tratando de posto de trabalho, a variação que trata o item anterior poderá ocorrer entre os meses e/ou dias, sem qualquer tipo de ônus para o CONTRATANTE.

**3.4.1.6** - As principais informações de análise de volumetria de serviços estão disponíveis no Anexo III - Composição do Volume de Serviços.

**3.4.1.7** - As especificações das principais atividades da Central de Atendimento ao usuário estão descritas no ANEXO VIII - Principais Atividades.

**3.4.1.8** - A CONTRATADA será responsável pela execução da **pesquisa de satisfação mensal**, que deverá ser feita obrigatoriamente por telefone, a partir da definição de conceitos (péssimo, ruim, regular, bom e ótimo) para 03(três) perguntas que serão definidas/alteradas pelos fiscais técnicos.

**3.4.1.9** - O resultado da pesquisa de satisfação deverá ser apresentado pela CONTRATADA, à fiscalização técnica, no mês subsequente àquele da realização da pesquisa, informando:

- O percentual de usuários pesquisados, calculado a partir da quantidade de usuários que foram consultados para responder a pesquisa de satisfação em relação ao universo total de usuários que abriram chamados, no mês da pesquisa.
- O percentual de adesão à pesquisa, calculado a partir do número de usuários que responderam as 03 (três) perguntas em relação ao universo o total de usuários consultados, no mês da pesquisa.
- A aferição de resultados para cada uma das perguntas realizadas.

**3.4.1.10** - A pesquisa de satisfação deverá obter, no mínimo, 50% de percentual de usuários pesquisados em relação ao número total de usuários que fizeram requisição de atendimentos.

**3.4.1.11** - A CONTRATADA deverá fornecer relação nominal dos usuários consultados na pesquisa de satisfação, com respectivo dia e hora da participação e se houve feedback quanto às perguntas realizadas, sempre

que houver requisição da fiscalização do Contrato.

### **3.4.2 - Quanto aos locais de prestação dos serviços:**

**3.4.2.1** - O 1º Nível de atendimento aos usuários deverá estar fisicamente instalado nas dependências do STM, considerando que:

3.4.2.1.1 - A experiência dos 02 (dois) últimos contratos, conforme demonstrado na Informação Técnica SEI 2169141, demonstrou a vantagem de estabelecer o 1º Nível de atendimento dentro das instalações do STM, com possibilidade de:

- economia de recursos públicos,
- melhoria da operação do Help Desk,
- aperfeiçoamento da segurança da informação.

**3.4.2.2** - O 2º Nível de atendimento aos usuários deverá estar fisicamente instalado nas dependências do STM, considerando principalmente o alinhamento das ações desenvolvidas no sentido do atingimento de objetivo comum, considerando a natureza do serviço prestado que implica na necessidade de proximidade com os clientes, condição necessária para promover a celeridade no atendimento, bem como oferecer condições que favoreçam ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados em Contrato.

**3.4.2.3** - O 2º Nível de atendimento - Presencial - ocorrerá nas dependências do Superior Tribunal Militar e suas extensões (prédio localizado no Setor de Garagens e no Setor de Indústria, bem como nas residências dos senhores Ministros).

**3.4.2.4** - Em ambos os níveis a prestação de serviço deverá ocorrer no intervalo de **08h00min as 20h00min**, de segunda a sexta-feira, de acordo com o calendário oficial do Superior Tribunal Militar, ou seja, nos dias em que houver expediente no Tribunal, independente dos feriados Regionais ou Federais.

**3.4.2.5** - Em ambos os níveis, deverá haver prestação de serviços no período de recesso forense, em horário definido pelo gestor do Contrato, observado o limite estabelecido no item anterior.

### **3.5 - Quanto à infraestrutura, deve ser considerado:**

**3.5.1** - Devido à alocação dos serviços de atendimento de 1º e 2º Nível aos usuários nas dependências do STM, o CONTRATANTE, à exceção de ferramentas, disponibilizará toda a infraestrutura necessária para a realização dos serviços, que, entre outros, contemplará:

**3.5.1.1** - Espaço físico específico;

**3.5.1.2** - Equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, sistemas operacionais, 'drivers', placas de rede, de vídeo, monitores, discos rígidos e demais hardwares necessários para o desenvolvimento das atividades diárias de seus usuários);

**3.5.1.3** - Infraestrutura física (mobiliário);

**3.5.1.4** - Infraestrutura de rede;

**3.5.1.5** - Telefonia (ramais, linhas externas e aparelhos telefônicos);

**3.5.2** - A CONTRATADA deverá assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios colocados à disposição para execução dos serviços de atendimento de 1º e 2º Nível, garantindo-lhes a integridade.

**3.5.2.1** Em caso de má utilização e/ou qualquer dano em qualquer dos equipamentos disponibilizados conforme o disposto no item anterior a CONTRATADA deverá ressarcir o STM de todas as despesas necessárias para reparar o dano.

**3.5.3** - A CONTRATADA autorizará ao STM descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos mensais que lhes forem devidos, ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, assegurada prévia defesa.

**3.5.4** - Entende-se como ferramenta que deverá ser fornecida pela empresa CONTRATADA, alicates, chaves de fenda, certificador de cabos (fluke), multímetro, trenas, testador e outros mais que se fizerem necessários.

**3.5.5** - O material de consumo, tal como cabos de rede e conectores RJ serão fornecidos pelo STM.

**3.5.6** - A CONTRATANTE disporá de software de gerenciamento telefônico que emita informações para aferição dos indicadores estabelecidos no Anexo V, registrando, portanto:

- tempo de duração de cada chamadas, seja emitida ou recebida,

- número de chamadas perdidas.

### **3.6 - Quanto ao Sistema Informatizado de Gestão do Atendimento - SIGA**

**3.6.1** - A empresa CONTRATADA deverá prover Sistema Informatizado de Gestão de Atendimento - SIGA, **SEM ÔNUS** para a CONTRATANTE.

**3.6.2** - A empresa participante do certame licitatório será convocada a apresentar o Sistema Informatizado de Gestão de Atendimento - SIGA a ser disponibilizado para a CONTRATANTE.

**3.6.3** - Realizada a convocação pelo pregoeiro, a empresa participante do Certame Licitatório deverá comparecer ao Superior Tribunal Militar no prazo máximo de 05(cinco) dias úteis para a apresentação mencionada no item anterior, sob pena de desclassificação.

**3.6.4** - Na apresentação, a empresa participante do Certame Licitatório deverá comprovar as funcionalidades solicitadas neste Termo de Referência, bem como aquelas previstas no Anexo XII.

**3.6.5** - Observando o atendimento dos itens do Anexo XII, a apresentação do Sistema Informatizado de Gestão de Atendimento - SIGA será analisado por:

- um representante da COTEC (Coordenadoria de Tecnologia) - Área responsável pela segurança da infraestrutura da JMU;
- pelos supervisores da Seção de Atendimento ao Usuário - SEAUS e da Seção de Apoio Especializado à Presidência e aos Gabinetes de Ministros - SAESP- Áreas responsáveis pelo Atendimento ao Usuário.

**3.6.6** - Após a apresentação e análise da equipe técnica será emitido um parecer quanto à conformidade do sistema oferecido pela empresa participante do Certame Licitatório.

**3.6.7** - Caso fique comprovado a **não conformidade** de uma ou mais funcionalidades previstas neste Termo de Referência, bem como as do Anexo XII, a empresa será desclassificada do Certame Licitatório.

**3.6.8** - Será facultado o uso de software livre.

**3.6.9** - O SIGA deverá registrar e acompanhar todas as demandas e solicitações de atendimento e de serviços previstos neste Termo de Referência.

**3.6.10** - O sistema deverá permitir que o usuário do STM o acesse pela Intranet do Órgão e solicite seu atendimento, declinando assim do contato telefônico com o 1º Nível - Help Desk.

**3.6.11** - O SIGA, oferecido pela empresa CONTRATADA, deverá prover Relatórios Mensais de Acompanhamento dos Serviços, para o devido controle dos SLA's estabelecidos no Anexo V.

**3.6.12** - Os Relatórios Mensais de Acompanhamento dos Serviços emitidos pelo SIGA serão definidos na homologação do sistema, e deverão possuir, no mínimo, os seguintes itens:

**3.6.12.1** - Quadro sintético: Demonstrando os percentuais alcançados em cada um dos itens definidos no acordo de níveis mínimos de serviços - Anexo V.

**3.6.12.2** - Histórico de Chamados: Data; hora de abertura e fechamento dos chamados, tempo estimado e tempo efetivo de execução do chamado, tipo de chamado e sua descrição, tarefas realizadas pelo técnico, identificação do solicitante e o cumprimento ou não do nível de serviço para o tipo de chamado aberto.

**3.6.12.3** - Outros relatórios poderão ser definidos após a implantação do sistema.

**3.6.13** - O SIGA oferecido pela empresa CONTRATADA deverá prover insumos e estar consoante com as melhores práticas Apresentadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

**3.6.14** - O software apresentado já deverá suportar, no mínimo, os seguintes processos do ITIL:

**3.6.14.1** - Gerenciamento de Incidentes;

**3.6.14.2** - Gerenciamento de Requisições;

**3.6.14.3** - Gerenciamento de Problemas;

**3.6.14.4** - Gerenciamento de conhecimento.

**3.6.15** - A ferramenta deverá possuir as características necessárias para fornecer controle de chamados e solicitações, acompanhamento de demandas e comunicação por e-mail entre a equipe de suporte de TI e os usuários, controle de prioridade e outros comumente usados em estruturas de Service Desk.

**3.6.16** - O software deverá ter suporte na língua portuguesa do Brasil;

**3.6.17** - O SIGA deve permitir que as áreas responsáveis pelo atendimento de informática no STM (CATEN, SEAUS e SAESP) acompanhem através de relatórios e/ou telas os desdobramentos nos atendimentos de chamado pelo 1º e 2º nível.

**3.6.18** - Devem existir telas e/ou relatórios mostrando todos os chamados que ainda não foram fechados – por área responsável – mostrando no mínimo, descrição da solicitação, status do pedido, data de início, tempo de atendimento em que o chamado está aberto e existência de subchamados ou correlatos.

**3.6.19** - A ferramenta deve possibilitar a criação de relatórios gerenciais que demonstrem gargalos e/ou informações que permitam realizar ações que melhorem a prestação dos serviços.

**3.6.20** - O sistema deverá permitir que sempre seja identificado o executor responsável pelo chamado, em qualquer área que seja.

**3.6.21** - O sistema deverá permitir notificações por e-mail (push) quando operações específicas forem executadas. Ex: Fechamento de chamado, Chamado encaminhado, etc...

**3.6.22** - O sistema deverá permitir auditoria nos dados produzidos.

**3.6.23** - As bases de dados e de conhecimento do Sistema de Gestão de Atendimento, com todos os dados, inclusive históricos de todas as demandas, solicitações, atendimentos e demais informações relativas à prestação de serviços, necessárias para a realização de auditoria, **permanecerão sob custódia do CONTRATANTE**, seja com a alocação do banco de dados nas instalações da CONTRATANTE ou com o envio mensal (até o quinto dia útil do mês) de toda a base de dados, com respectivo script, e outros meios que se façam necessários, para importação de banco de dados em plataforma MySQL ou Oracle.

**3.6.24** - Essas bases de dados, previstas no item anterior, deverão ser migrados pela CONTRATADA, em um período de transição, quando for o caso. Para este Contrato define-se Período de Transição como sendo o período entre 60 (sessenta) dias antes do fim do Contrato e a data de encerramento do mesmo.

**3.6.25** - O CONTRATANTE terá acesso a todos os dados e informações existentes no SIGA, em qualquer momento que julgar necessário, através do Gestor e/ou Fiscais do Contrato e dos demais usuários, devidamente autorizados pela DITIN/CATEN, que tiverem necessidade deste acesso.

**3.6.26** - O software deverá ser compatível com a Infraestrutura da Telefonia da CONTRATANTE.

### **3.7 - Quanto ao Sistema de Agente Virtual - Chat**

**3.7.1** - A empresa CONTRATADA deverá prover Sistema de Agente Virtual - Chat, **SEM ÔNUS** para a CONTRATANTE.

**3.7.2** - A empresa participante do Certame Licitatório será convocada a apresentar o Sistema de Agente Virtual - Chat a ser disponibilizado para a CONTRATANTE.

**3.7.3** - Realizada a convocação pelo pregoeiro, a Licitante deverá comparecer ao Superior Tribunal Militar no prazo máximo de 05(cinco) dias úteis para a apresentação mencionada no item anterior, sob pena de desclassificação.

**3.7.4** - Na apresentação do Sistema de Agente Virtual, a Licitante deverá comprovar as funcionalidades solicitadas neste Termo de Referência, bem como aquelas previstas no Anexo XIII.

**3.7.5** - Observando o atendimento dos itens do Anexo XIII, a apresentação do Sistema de Agente Virtual será analisado por:

- um representante da COTEC (Coordenadoria de Tecnologia) - Área responsável pela segurança da infraestrutura da JMU;
- um representante da CDESC (Coordenadoria de Sistemas Corporativos) - Área responsável pelo desenvolvimento do Portal da JMU; e
- pelos supervisores da Seção de Atendimento ao Usuário - SEAUS e da Seção de Apoio Especializado à Presidência e aos Gabinetes de Ministros - SAESP- Áreas responsáveis pelo Atendimento ao Usuário.

**3.7.6** - Após a apresentação e análise da Equipe Técnica será emitido um parecer quanto à conformidade do Sistema oferecido pela empresa participante do Certame Licitatório.

**3.7.7** - Caso fique comprovado a **não conformidade** de uma ou mais funcionalidades previstas neste Termo de Referência, bem como as do Anexo XIII, a empresa será desclassificada do Certame Licitatório.

### **3.7.8 - Premissas básicas do Sistema de Agente Virtual - Chat**

**3.7.8.1** - Agente Virtual é um agente de diálogos customizado com uma base de conhecimentos de suporte aos usuários de TI. Para situações complexas o usuário pode pedir para ser transferido para o Service Desk, que continuará o atendimento através do Live Chat. Usa linguagem natural para falar com seus usuários, através da utilização de scripts de atendimento e base de conhecimento pré-configurados.

**3.7.8.2** - O bate-papo ao vivo usa a mesma caixa de diálogo que o Agente Virtual para ajudar o usuário final sobre as questões complexas que o assistente não pode gerenciar.

**3.7.8.3** - É de responsabilidade da CONTRATADA o provimento, a configuração, os ajustes, a manutenção preventiva e corretiva, o gerenciamento, o treinamento, o suporte técnico para a boa prestação do serviço.

**3.7.8.4** - Será de responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA, inclusive quanto aos custos, o dimensionamento e a alocação dos recursos humanos necessários à prestação do serviço, bem como a inclusão e parametrização da solução em ambiente de testes e produção, para entrega de recursos como catálogo de serviços, fluxos, formulários, processos, entre outros solicitados pelo CONTRATANTE.

**3.7.8.5** - A CONTRATADA deverá substituir ou providenciar a expansão ou atualização tecnológica, por sua conta, quando o seu desempenho, funcionalidade ou confiabilidade não atender as especificações do Termo de Referência.

**3.7.8.6** - Para efeito de dimensionamento, inclusive quanto a número de licenças e outros recursos que se façam necessários, a CONTRATADA deverá considerar as informações constantes do TR e seus anexos, bem como de informações obtidas junto à Vistoria, estabelecida no item 15.4 deste Termo de Referência, a ser realizado antes do Certame Licitatório.

**3.7.8.7** - Exemplos onde o Agente Virtual pode ajudar todos os perfis de clientes da Contratante em questões técnicas:

- Problemas de conectividade: redefinição de senhas, impossibilidade de efetuar logon, conexão com redes de trabalho;
- Como alterar Informações Pessoais: atualizações de dados cadastrais, alterações de e-mails e grupos;
- Problemas Técnicos: instalação, configuração e remoção de impressoras;

### **3.7.9 - Principais Objetivos do Sistema de Agente Virtual - Chat**

**3.7.9.1** - Este canal deve permitir:

- Otimizar o seu serviço de relacionamento com o cliente interno;
- Reduzir custos da contratação;
- Melhorar a qualidade e tempo de resposta do atendimento prestado;
- Permitir que o usuário possa utilizar seu celular pessoal para a abertura de atendimento.
- Aumentar a produtividade interna com a agilidade na resolução de problemas através do autoatendimento.

### **3.7.10 - Da interface do Sistema de Agente Virtual - Chat**

**3.7.10.1** - Deve Possuir interface de acesso pelos usuários da Justiça Militar da União em idioma português, padrão Brasil, ser amigável e intuitiva para os usuários e administradores, e ainda:

- Ser totalmente Web para todas as funcionalidades;
- Permitir utilização em dispositivos móveis (Android e IOS);
- Possuir interface web para gestão de abertura de incidentes e requisições diretamente pelo usuário;
- Ser compatível com as versões mais recentes dos navegadores:
  - Google Chrome;
  - Internet Explorer 9 ou superior;
  - MozillaFirefox;
  - Opera e Safari ou, alternativamente, aplicativos para celulares nas plataformas IOS ou ANDROID.

### **3.7.11 - Funcionalidades do Sistema de Agente Virtual - Chat**

**3.7.11.1** - Deverá possuir interface amigável, no portal web, capaz de responder à linguagem corrente, em português.

**3.7.11.2** - O agente virtual deverá ser capaz de solucionar chamados de dúvidas constantes na base de conhecimento, sem a necessidade de interação humana, mantendo registro do chamado para fins de relatórios.

**3.7.11.3** - Possuir diálogos customizados com uma base de conhecimentos que apoie e preste suporte aos

usuários de TI.

**3.7.11.4** - Deverá possuir interface amigável para inclusão de novas árvores de interação em sua base de conhecimento.

**3.7.11.5** - Deverá ser capaz de apresentar link de endereço WEB com mensagem informativa ou direcionar automaticamente o usuário para uma página web específica, quando a solução do incidente necessitar que isso seja feito.

**3.7.11.6** - Para situações complexas, a solução deverá fornecer a possibilidade de que o usuário solicite a transferência para o Service Desk, o qual continuará o atendimento através de canal de chat e se necessário via telefone.

**3.7.11.7** - Quando o usuário for transferido do atendimento pelo agente virtual, todo o contexto da conversa deverá ser apresentado ao atendente humano para prosseguir o atendimento com as informações já fornecidas pelo usuário.

**3.7.11.8** - O canal de chat com atendente humano deverá seguir o mesmo padrão de interface do agente virtual, tornando transparente para o usuário a transição para o atendente humano.

**3.7.11.9** - Este canal deverá respeitar os indicadores como qualquer outro canal de atendimento identificando tempo médio de espera e tempo de atendimento.

**3.7.11.10** - Deve possuir ferramentas gerenciais que ofereçam relatórios gerenciais à CONTRATANTE, com ou sem definição de intervalo temporal da coleta de dados, sobretudo para a mensuração dos indicadores do Anexo V, deste Termo de Referência, como por exemplo:

- Quantidade de incidentes e requisições registrados em geral;
- Classificação do incidente registrado.
- Solicitações solucionadas pela equipe de N1;
- Quantidade de solicitações solucionadas pela equipe de N2;
- Grau de satisfação com o atendimento da TI;
- Históricos de registros das solicitações;
- Solicitações não resolvidas.

**3.7.11.11** - Deverá permitir a criação de relatórios personalizados, a partir de uma base de dados constituída, demandados pela CONTRATANTE.

**3.7.11.12** - Deverá gravar informações essenciais à mensuração de indicadores do Anexo V – Acordos de Níveis Mínimos de Serviço, deste Termo de Referência.

**3.7.11.13** - Deverá permitir a geração de arquivos de exportação de dados, compatível para a importação na base de dados do Sistema de Gestão de Atendimento.

**3.7.11.14** - A Base de Conhecimento do Assistente Virtual deve ser construída e mantida pela CONTRATADA.

**3.7.11.15** - Possuir robustez e escalabilidade, não havendo limites no que diz respeito a possíveis crescimentos de licenças, mesmo que sejam no decorrer da execução do Contrato, sem ônus para o CONTRATANTE.

**3.7.11.16** - Estar disponível no Portal WEB do CONTRATANTE, respeitada a compatibilidade da infraestrutura, tecnologias e procedimentos de segurança da CONTRATANTE, apresentados por ocasião da prova de conceito estabelecida no Processo Licitatório.

**3.7.11.178** - Medir e controlar os tickets abertos, em andamento e executados, mantendo o histórico dos processos, para eventuais auditorias pela CONTRATANTE, bem como o escalonamento para as equipes de N2 ou demais níveis configurados

## **4.0 - LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO**

### **4.0.1 - FORMA DE EXECUÇÃO E LOCAL**

**4.0.1** - O suporte técnico deve ser formatado de acordo com orientação do CONTRATANTE, para melhor aderência aos requisitos das atividades de suporte e para atender às necessidades específicas de



cada área de negócio do CONTRATANTE.

**4.0.2** - A prestação dos serviços deverá ser executada e supervisionada pela CONTRATADA nos locais e horários definidos neste Termo de Referência.

**4.0.3** - A CONTRATADA prestará serviços de plantão técnico residente em Sessões Plenárias do STM, em datas e horários definidos e registrados pelo CONTRATANTE.

**4.0.4** - Não haverá presença de profissionais da CONTRATADA nas dependências do STM fora dos horários estabelecidos para a execução dos serviços.

**4.0.5** - A jornada de trabalho dos profissionais da CONTRATADA não deve ser superior a 44 horas semanais.

**4.0.6** - Para todos os serviços de TIC executados é obrigatório o registro do chamado técnico<sup>[1]</sup> no Sistema Informatizado de Gestão do Atendimento - SIGA.

**4.0.7** - A abertura do chamado técnico poderá ocorrer por telefonema do usuário para o Help Desk, a pedido da equipe da CATEN (facultado o uso do correio eletrônico), pelo cliente interno por meio de acesso ao SIGA e/ou por qualquer mecanismo de comunicação que venha a ser implantado e homologado pela DITIN/CATEN.

**4.0.8** - Todo chamado deverá sofrer triagem no 1º Nível de atendimento, seja a partir do telefonema recebido (suporte técnico passivo) ou a partir de ligação telefônica realizada ao cliente (suporte técnico ativo) para que se obtenham detalhes do chamado feito por outros meios.

**4.0.9** - Realizada a triagem da solicitação de atendimento, uma Ordem de Serviço será produzida, dando consequência ao registro no SIGA.

**4.0.10** - Todos os chamados deverão, sempre que possível, ser executados pelo 1º nível de atendimento, seja pelo Help Desk, seja pelo SAR (Serviço de Atendimento Remoto).

**4.0.10.1** - Recomenda-se o uso da software TeamViewer, como ferramenta de acesso remoto, esclarecendo que a recomendação em questão se trata de mera sugestão tecnológica, sem caráter obrigatório.

**4.0.10.2** - A ferramenta de acesso remoto, a ser utilizada, deverá ser aprovada pela CONTRATADA e deverá estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação adotada pelo STM.

**4.0.11** - Caso não seja possível executar a solução do chamado, oriundo **de usuário do STM**, no 1º nível, o mesmo deverá ser encaminhado ao 2º Nível de atendimento.

**4.0.12** - Caso não seja possível executar a solução, do chamado oriundo **de usuário da Auditoria Militar**, no 1º nível, o mesmo deverá ser fechado informando o motivo pelo qual não se obteve sucesso no atendimento de 1º Nível. Um comunicado deverá ser feito à CATEN no prazo máximo de 30 minutos após o fechamento do chamado.

**4.0.13** - Quando se tratar de atendimento de 2º Nível, um técnico será designado pela empresa CONTRATADA para a execução do serviço.

**4.0.14** - O dimensionamento das equipes para execução adequada dos serviços de atendimento é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

**4.0.15** - A propriedade intelectual e os direitos patrimoniais de todos os documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos de programas, páginas de Internet e Intranet, ou qualquer outra documentação produzida no escopo da presente Contratação, é do CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável.

**4.0.16** - **O início da prestação dos serviços deverá ocorrer no dia 30/08/2021**, sendo precedida de Reunião de Alinhamento de Expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da assinatura do Contrato, contando com a presença, no mínimo, do gestor do Contrato, de membros da DITIN/CATEN do STM e do Preposto formalmente indicado pela CONTRATADA.

**4.0.17** - A execução do Contrato será baseada no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos pelos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço, por meio do cumprimento de serviços exigidos definidos no Anexo V.

**4.0.18** - A mensuração do cumprimento das metas de desempenho será realizada com base na tabela de indicadores, metas e níveis mínimos de serviço dispostos no Anexo V deste Termo de Referência. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

**4.0.19** - Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização de atendimento, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

**4.0.20** - O 1º Nível de atendimento aos usuários deverá estar fisicamente instalado nas dependências do STM.

**4.0.21** - O 2º Nível de atendimento - Presencial - ocorrerá nas dependências do Superior Tribunal Militar e suas extensões (prédio localizado no Setor de Garagens e no Setor de Indústria, bem como nas residências dos senhores Ministros).

---

**[1] Chamado técnico** é o registro da solicitação do cliente em sistema informatizado contendo dados mínimos do cliente e da solicitação que deverá passar por um recebimento, processamento e solução. Deve conter registros de andamentos do atendimento e prazos, a fim de manter o cliente sempre informado do andamento de seu pedido.

## **5.0 - PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA**

**5.0.1** - A vigência do Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da lei, mediante termo aditivo, até o limite previsto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

**5.0.2** - A fiscalização, até 90 dias do término da vigência contratual, deverá expedir comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, no prazo de 5 (cinco) dias, o seu interesse na prorrogação do Contrato.

**5.0.3** - Na ocorrência de prorrogação do Contrato, deverá ser elaborada nova Análise de Viabilidade da Contratação, conforme exposto no parágrafo único do inc. V do art. 14, da Resolução nº 182/13, do CNJ.

## **5.1 - GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

**5.1.1** - A CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos serviços prestados ao CONTRATANTE durante todo o prazo de vigência do Contrato.

**5.1.2** - Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, sem ônus para o CONTRATANTE, realizar toda a correção decorrente de erros ou falhas cometidos na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em função de falhas nas especificações feitas pelo CONTRATANTE.

## **5.2 - ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO**

**5.2.1** - A critério do CONTRATANTE, o objeto deste Contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% do valor inicial contratado atualizado, conforme disposto no art. 65, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

**5.2.2** - O acréscimo ou supressão contratual não poderá exceder os limites estabelecidos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, salvo a supressão decorrente de acordo celebrado entre as partes.

## **5.3 - RESCISÃO CONTRATUAL**

**5.3.1** - A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos arts. 77 a 80 da Lei no 8.666/93:

**5.3.2** - Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**5.3.3** - A rescisão do Contrato poderá ser:

**5.3.3.1** - Determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII, do art. 78 da Lei no 8.666/93;

**5.3.3.2** - Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE;

**5.3.3.3** - Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

**5.3.3.4** - A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

## **6.0 - EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

### **6.0.1 - A equipe de Planejamento da Contratação:**

**6.0.1.1** - A Equipe de Planejamento desta contratação é composta pelos servidores Alexandre Passos da Costa, Integrante Demandante, Claudio Antônio dos Santos, Integrante Técnico e Ubiratã Muniz da Silva, Integrante Administrativo.

**6.0.1.2** - A indicação do Integrante Administrativo consta do Documento de Oficialização da Demanda - DOD, de acordo com o inc. III, do § 5º, do art. 12, da Resolução nº 182, de 17 de outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça;

**6.0.1.3** - A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Senhor Diretor-Geral, em conformidade com o inc. IV, do § 7º, do art. 12, da mesma Resolução.

## **6.1 - GESTÃO DO CONTRATO**

**6.1.1** - No momento da assinatura do Contrato, a CONTRATADA indicará um Preposto no Distrito Federal para representá-la, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

### **6.1.2 - Fiscalização do Contrato:**

**6.1.2.1** - Assinado o Contrato, o Diretor-Geral do CONTRATANTE instituirá a Equipe de Gestão da Contratação, composta por:

**6.1.2.1.1** - Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais, relacionadas ao processo de gestão do Contrato, para coordenar, supervisionar e controlar a execução do Contrato, a fim de garantir o atendimento dos objetivos do CONTRATANTE.

**6.1.2.1.2** - Fiscal Demandante do Contrato: servidor representante da Diretoria de Tecnologia da Informação, competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos funcionais da solução.

**6.1.2.1.3** - Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área da Diretoria de Tecnologia da Informação, competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução.

**6.1.2.1.4** - Fiscal Administrativo do Contrato, servidor representante da Área Administrativa, competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.

**6.1.2.1.5** - A existência e a atuação da fiscalização pelo CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do Contrato.

## **7.0 - CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO**

**7.1** - Para a execução de tarefas extraordinárias, haverá o pagamento de UAT's conforme descrito no Anexo VI - "Serviços Eventuais";

**7.2** - Caso haja execução de tarefas extraordinárias, após a análise de conformidade dos serviços executados (realizada pelos fiscais técnicos do Contrato), a CONTRATADA deverá emitir **NOTA FISCAL ESPECÍFICA**, juntando

a nota fiscal à fatura do mês subsequente.

**7.3** - O pagamento dos “Serviços Técnicos Continuados” será em parcelas mensais, respeitando a sua proporção (1/12), baseado no valor contratual específico e nos resultados recebidos e homologados no mês de apuração, deduzidos os valores dos descontos (fatores de ajustes) e multas apurados, se for o caso;

**7.4** - Obedecendo à definição dos itens do objeto contratado, fica estabelecido que, para a prestação de serviços técnicos continuados, a empresa contratada deverá apresentar, mensalmente, nota fiscal do serviço realizado.

**7.5** - Em todos os casos, o resultado obtido deverá ser analisado e homologado pelo Gestor do Contrato e, se houver algum caso de desconto/multa, previstos no Anexo V - Acordo de Níveis Mínimos de Serviço, estas serão abatidas na fatura do mês de apuração;

**7.6** - As faturas serão protocoladas e encaminhadas à Diretoria de Tecnologia da Informação do Superior Tribunal Militar, e deverão estar acompanhadas da documentação descrita nos subitens subsequentes:

**7.6.1** - Folha de Pagamento Analítica e Resumo da Folha de Pagamento, referentes ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante;

**7.6.2** - Comprovante de quitação da Folha de Pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado, contendo nome completo do beneficiário, CPF, data da operação e valor creditado;

**7.6.2.1** - Outras formas de comprovação de quitação da Folha de Pagamento poderão ser exigidas pela fiscalização, a fim de se assegurar a fidedignidade das informações apresentadas;

**7.6.2.2** - O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

**7.6.3** - Comprovante de pagamentos dos vales-alimentação e vales-transportes de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante, referente ao mês anterior ao da prestação dos serviços:

**7.6.3.1** - Por ocasião da apresentação da primeira nota fiscal, a empresa deverá comprovar o pagamento dos benefícios referentes ao mês da prestação dos serviços;

**7.6.3.2** - A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transportes poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões de crédito, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado alfabeticamente e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos.

**7.6.4** - Certidão Negativa de Débitos das Contribuições Previdenciárias, Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e o Certificado de Regularidade do FGTS;

**7.6.5** - A Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação dos serviços, representada e acompanhada pela seguinte documentação:

**7.6.5.1** - Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social, cujo Número Referencial do Arquivo (NRA) corresponda ao conteúdo do campo “Nº Arquivo” dos relatórios gerados no fechamento do movimento, com a finalidade de garantir que tais relatórios referem-se ao protocolo de envio;

**7.6.5.2** - Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – RE;

**7.6.5.3** - Cópia da Relação de Tomadores/Obras – RET, quando for o caso;

**7.6.5.4** - Cópia do Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP – Tomador/Obra, quando for o caso;

**7.6.5.5** - Cópia do Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos;

**7.6.5.6** - Cópia da Guia da Previdência Social, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP; e

**7.6.5.7** - Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet, no valor apurado na GFIP.

**7.6.6** - A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.

**7.7** - O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos das contribuições previdenciárias dos empregados.

**7.8** - A CONTRATADA ficará sujeita com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº. 8.666/93, às seguintes sanções, não necessariamente na ordem apresentada, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa.

**7.9** - Para o pagamento da última parcela (12/12) dos “Serviços Técnicos Continuados”, será considerado como parte da prestação de serviços a ser executado pela CONTRATADA, o estabelecido no Anexo XI - Plano de Continuidade, item 6 - Procedimentos de transferência de conhecimento.

**7.10** - Informações sobre notas fiscais ou recibos encaminhados à Diretoria de Finanças - DIFIN para pagamento somente serão prestadas por intermédio do correio eletrônico difin@stm.jus.br ou pelo fax no (61) 3313-9516:

**7.10.1** - Na consulta, deverão ser informados o nome do interessado, com CNPJ ou CPF, o número da nota fiscal ou recibo e o número do protocolo no STM, com a respectiva data.

**7.11** - No caso de a Contratada ser optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (SIMPLES), ela deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

**7.12** - No ato da efetivação do pagamento será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a legislação tributária vigente.

**7.13** - Caso haja incorreção no faturamento, os documentos de cobrança serão devolvidos para regularização.

**7.14** - O CONTRATANTE reserva-se o direito de se recusar ao pagamento se, na ocasião prevista para a atestação, o objeto deste Projeto Básico não estiver de acordo com o licitado, proposto e contratado.

**7.15** - É vedado à Licitante vencedora, sob pena de rescisão contratual, negociar ou caucionar a nota de empenho recebida para fins de operação financeira, ainda que relacionada com o objeto deste Termo de Referência.

**7.16** - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para o fato, a atualização financeira devida, entre a data que deveria ser efetuado o pagamento e a data correspondente ao efetivo pagamento, será calculada da seguinte forma, devendo a atualização prevista nesta condição ser incluída em nota fiscal a ser apresentada posteriormente:

$$\frac{AF - I \times N \times VP}{VP}$$

onde:

**AF** = atualização financeira devida;

**I** = 0,0001644 (índice de atualização dia);

**N** = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

**VP** = valor do pagamento devido.

## **8.0 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**8.0.1** - Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços;

**8.0.2** - Fornecer o crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da contratada;

**8.0.3** - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pelos profissionais da contratada ou por seu Preposto;

**8.0.4** - Avaliar relatório mensal e as estatísticas do Sistema Informatizado de Gestão do Atendimento indicado pelo STM dos serviços executados pela contratada, observando os indicadores e metas de nível de serviços alcançados;

**8.0.5** - Manter a CONTRATADA atualizada sobre os padrões de instalação, operação, configuração, segurança tecnológica e segurança da informação adotados na JMU, a fim de que seu pessoal técnico esteja sempre habilitado à execução dos serviços contratados;

**8.0.6** - Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades legais e as exigências Contratuais;

**8.0.7** - Repassar orientações sobre os procedimentos a serem executados e sobre os sistemas internos, bem como as suas atualizações, para o supervisor da CONTRATADA, previamente aprovados pelo corpo técnico da DITIN.

## **9.0 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**9.0.1** - Apresentar mensalmente planilha detalhada para que o CONTRATANTE possa provisionar as verbas rescisórias, mediante depósito em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, aberta para tal fim.

**9.0.2** - Responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços a serem prestados, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, encargos, obrigações, contribuições, e indenizações; auxílio-refeição, auxílio-transporte e outras despesas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela Administração em decorrência de Lei ou outro instrumento equivalente.

**9.0.3** - Executar os serviços objeto do presente Termo de Referência dentro dos prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;

**9.0.4** - Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Termo de Referência;

**9.0.5** - Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade, bem como responder prontamente a quaisquer esclarecimentos pertinentes à execução dos serviços, que venham ser solicitados pelo CONTRATANTE;

**9.0.6** - Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para execução das atividades mediante seleção.

**9.0.7** - Apresentar, previamente, ao Gestor do Contrato, a relação dos profissionais a serem designados para os serviços, com as respectivas avaliações individuais, para que o CONTRATANTE possa verificar e confirmar se os profissionais disponibilizados atendem às qualificações especificadas no Anexo II.

**9.0.8** - Manter os profissionais, quando em horário de execução das atividades, com apresentação condizente ao ambiente onde o serviço será executado, e devidamente identificado, mediante uso permanente de crachá.

**9.0.9** - Empenhar-se para que seus empregados tratem com urbanidade os servidores do STM, clientes, visitantes e demais contratados, podendo o CONTRATANTE exigir a retirada dos empregados cuja conduta seja julgada inconveniente;

**9.0.10** - Para atender satisfatoriamente ao CONTRATANTE, alcançando os níveis mínimos de serviço (Anexo V) dentro dos prazos acordados, a CONTRATADA disponibilizará recursos humanos com os requisitos de capacidade técnica detalhados no ANEXO II - Requisitos de Qualificação de Pessoal.

**9.0.11** - Indicar formalmente, com anuência do CONTRATANTE, em até cinco dias úteis da assinatura do Contrato, Preposto responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao STM, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, funcionais, legais e administrativas referentes aos andamentos contratuais, nos termos da lei;

**9.0.12** - O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos da contratada com a equipe de gestão do Contrato, durante a execução contratual, bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

**9.0.12.1** - Gerenciar a execução dos serviços contratados;

**9.0.12.2** - Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais da CONTRATADA com vistas à correta execução dos serviços contratados;

**9.0.12.3** - Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;

**9.0.12.4** - Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação,

acompanhar e controlar a apuração do ponto;

**9.0.12.5** - Informar ao gestor do Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;

**9.0.12.6** - Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos;

**9.0.12.7** - Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;

**9.0.12.8** - O Preposto deverá estar disponível nas dependências do STM, nos dias úteis, dentro do horário de funcionamento do Tribunal, e acessível por meio de contato telefônico em qualquer outro horário.

**9.0.12.9** - Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para execução das atividades previstas conforme estabelecidas no Anexo VIII - Principais Atividades.

**9.0.12.9.1** - Para garantir a qualidade, disponibilidade e a não interrupção dos serviços, o Preposto deverá observar, no ato da contratação, a qualificação profissional estabelecida no Anexo II - Qualificação de Pessoal.

**9.0.12.10** - Apresentar, previamente, a relação dos profissionais a serem designados para os serviços, com a respectiva documentação de avaliação individual, para que o sejam verificadas pelo CONTRATANTE as qualificações especificadas no Anexo II - Qualificação de Pessoal.

**9.0.12.11** - Sempre que houver substituição de profissionais alocados na prestação dos serviços a CONTRATADA deverá atualizar a relação a que se refere este subitem e apresentá-la ao Fiscal do Contrato.

**9.0.13** - O Preposto da empresa poderá exercer as atividades do responsável técnico, doravante denominado de Supervisor de Atendimento, desde que não haja prejuízo do exercício das atividades estabelecidas para ambos os casos.

**9.0.14** - As principais atividades do Supervisor de Atendimento estão contidas no Anexo VIII - Principais Atividades.

**9.0.15** - Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aquelas referentes à segurança, a previdência e as obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, e na medicina do trabalho.

**9.0.16** - Responsabilizar-se e responder pelos danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, a terceiros, seus membros e servidores, por dolo, negligência, imperícia ou imprudência de seus empregados, ficando obrigado a promover o ressarcimento, a preços atualizados, após comprovação da responsabilidade, resguardados os direitos de ampla defesa e recurso.

**9.0.17** - Orientar os profissionais a:

**9.0.17.1** - Não permanecerem em grupos conversando com visitantes, colegas ou funcionários, durante o horário de trabalho, sobre assuntos diversos das atividades exercidas;

**9.0.17.2** - Utilizarem o telefone exclusivamente para o serviço;

**9.0.17.3** - Portarem em lugar visível o crachá de identificação fornecido pelo CONTRATANTE.

**9.0.18** - Quanto ao crachá disponibilizado pelo CONTRATANTE para identificação interna do profissional alocado por ocasião da execução das atividades, na hipótese de extravio ou dano do referido objeto, a CONTRATADA deve ressarcir o CONTRATANTE pelo seu custo.

**9.0.19** - Executar os serviços constantes do objeto deste Termo de Referência, de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo CONTRATANTE, aferidos por instrumentos de gestão e observando os níveis mínimos de serviço exigidos.

**9.0.20** - Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, devendo orientar os profissionais nesse sentido.

**9.0.21** - Todos os colaboradores da CONTRATADA deverão assinar o Termo de Confidencialidade disposto no anexo XV deste Termo de Referência.

**9.0.22** - Instruir os seus profissionais, quanto à prevenção de acidentes nas dependências do CONTRATANTE.

**9.0.23** - Cumprir as normas e regulamentos internos de segurança e disciplina do CONTRATANTE, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o órgão.

**9.0.24** - Substituir, no prazo de até 72 horas, sempre que exigido pelo CONTRATANTE e independentemente de justificativa, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público.

**9.0.25** - Também deverá ser substituído, sempre que exigido pelo CONTRATANTE e independentemente de justificativa, no prazo de até 72 horas, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à diligência ou desenvoltura na execução das atividades.

**9.0.26** - Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos, conforme itens 9.0.24 e 9.0.25 supracitados, às dependências do CONTRATANTE, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais, salvo autorização expressa do CONTRATANTE.

**9.0.27** - Apresentar ao CONTRATANTE toda a legislação Federal e Distrital atualizada, existente ou que venha a ser editada, regulamentando as atividades contratadas, bem como, fornecer, anualmente, caso exista, o acordo coletivo celebrado no sindicato representativo das categorias contratadas.

**9.0.28** - Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

**9.0.29** - Todo e qualquer treinamento e reciclagem necessários ao acompanhamento da evolução tecnológica dos profissionais ocorrerá por conta da CONTRATADA.

**9.0.30** - O CONTRATANTE deverá apresentar suas orientações e seus sistemas internos, bem como as suas atualizações, para um ou mais colaboradores da CONTRATADA previamente aprovados pelo corpo técnico da DITIN. Esse repasse será feito uma única vez pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA transferir essas informações aos profissionais alocados para prestação dos serviços. Esses treinamentos não serão caracterizados como hora trabalhada e deverão ser ressarcidos ao CONTRATANTE ou glosados, caso aconteçam em horário de execução de tarefas.

**9.0.31** - Apresentar, em comum acordo com o CONTRATANTE, plano de férias dos profissionais alocados na execução das atividades para fins de avaliação, observada a necessidade de serviços.

## **9.1 - GERENCIAMENTO, HOMOLOGAÇÃO E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

**9.1.1** - A execução dos serviços referentes aos Chamados ou Ordens de Serviço será gerenciada pela CONTRATADA na pessoa do Supervisor de Atendimento, aqui definido como sendo o responsável ou encarregado técnico, conforme atribuições mensuradas no **Anexo VIII**, sob supervisão da CONTRATANTE, na pessoa do Fiscal Técnico da CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

**9.1.2** - A CONTRATADA deverá utilizar, no gerenciamento da execução dos serviços, o Sistema Informatizado de Gestão do Atendimento - SIGA, onde deverá registrar e acompanhar todas as demandas e solicitações de atendimento e de serviços previstos neste Termo de Referência.

**9.1.3** - Os serviços prestados serão avaliados e homologados pelos Fiscais do Contrato, onde a CONTRATADA, na pessoa do Preposto, entregará os Relatórios Mensais de Acompanhamento dos Serviços, gerados a partir do Sistema Informatizado de Gestão do Atendimento.

**9.1.4** - Na reunião prevista no item anterior, será avaliado o alcance das metas estabelecidas no Anexo V, bem como as melhorias que podem ser implantadas.

**9.1.5** - Além do sistema SIGA, os Fiscais do Contrato poderão usar de outros meios complementares com o objetivo de aferir a qualidade na prestação dos serviços.

**9.1.6** - Realizada a devida análise, será assinado o Termo de Homologação de Serviços, ou Termo de Recebimento Definitivo, com as informações necessárias ao ateste.

**9.1.7** - Sempre que necessário, também deverão constar nos relatórios as recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

## **10.0 - VALOR ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO**

**10.1** - Valor Anual da contratação: R\$ 695.883,97 (seiscentos e noventa e cinco mil, oitocentos e oitenta e três reais e noventa e sete centavos).



**10.2** - Admite-se como estimativa para os 36 (trinta e seis) meses de vigência contratual o valor de R\$ 2.087.651,91 (Dois Milhões, oitenta e sete mil, seiscentos e cinquenta e um reais e noventa e um centavos).

## **11.0 - CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS**

### **11.0.1 - ADJUDICAÇÃO**

**11.0.1.1** - A adjudicação do objeto será pelo menor Valor Total Geral, calculado de acordo com o Anexo IX.

### **11.0.2 - MODALIDADE DA LICITAÇÃO**

**11.0.1.2.1** - Por se tratar de serviço considerado comum, a licitação será realizada na modalidade Pregão, na forma eletrônica, com respaldo no inciso II do art. 3º do Decreto nº 10.024/2019.

## **12.0 - VALORES REFERENCIAIS DE MERCADO**

**12.0.1** - No objetivo de promover **parâmetros ao pregoeiro**, a tabela abaixo consolida pesquisa realizada na Internet de remunerações praticada pelo mercado para os cargos previstos neste Termo de Referência:

| Profissão                 | Salário      | Referência  |
|---------------------------|--------------|---|
| Supervisor de atendimento | R\$ 1.963,96 | <a href="https://www.catho.com.br/profissoes/buscar/Supervisor-de-atendimento">https://www.catho.com.br/profissoes/buscar/Supervisor-de-atendimento</a>                         |
|                           | R\$ 4.211,42 | <a href="https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-supervisor-de-atendimento">https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-supervisor-de-atendimento</a>   |
|                           | R\$ 2.710,00 | <a href="https://www.vagas.com.br/cargo/supervisor-de-atendimento-ao-cliente">https://www.vagas.com.br/cargo/supervisor-de-atendimento-ao-cliente</a>                           |
| Técnico de Suporte        | R\$ 1.530,34 | <a href="https://www.catho.com.br/profissoes/buscar/Tecnico-de-Suporte">https://www.catho.com.br/profissoes/buscar/Tecnico-de-Suporte</a>                                       |
|                           | R\$ 2.055,60 | <a href="https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-tecnico-de-suporte-tecnico">https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-tecnico-de-suporte-tecnico</a> |
|                           | R\$ 1.698,00 | <a href="https://www.vagas.com.br/cargo/tecnico-de-suporte-ti">https://www.vagas.com.br/cargo/tecnico-de-suporte-ti</a>   |
| Técnico de Help Desk      | R\$ 1.390,19 | <a href="https://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-help-desk/">https://www.catho.com.br/profissoes/tecnico-de-help-desk/</a>   |
|                           | R\$ 2.059,04 | <a href="https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-help-desk">https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-help-desk</a>                                   |
|                           | R\$ 1.793,00 | <a href="https://www.vagas.com.br/cargo/tecnico-de-help-desk">https://www.vagas.com.br/cargo/tecnico-de-help-desk</a>   |

**12.0.1** - Salienta-se que os números apresentados são apenas informações complementares ao pregoeiro, não sendo, portanto, **sob nenhuma hipótese, requisito obrigatório e/ou parâmetro sugerido para a composição das propostas das empresas participantes do certame licitatório.**

### 13.0 - RESULTADOS ESPERADOS

**13.0.1** - Os objetivos a serem alcançados por meio da contratação, bem como os benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação estão mensurados no Documento de Oficialização de Demanda, na Análise de Viabilidade da Contratação e no Plano de Trabalho.

**13.0.2** - O Planejamento da Contratação foi realizado por meio de Estudos Preliminares, encaminhados juntamente com este Termo de Referência, descritos em documentos como:

- 13.0.2.1** - Estratégia para a Contratação.
- 13.0.2.2** - Análise de Viabilidade da Contratação.
- 13.0.2.3** - Plano de Sustentação do Contrato.
- 13.0.2.4** - Análise de Riscos.
- 13.0.2.5** - Plano de Trabalho

### 14.0 - SANÇÕES

**14.0.1** - A Licitante/Contratada que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar Contrato ou ata de registro de preços ou não retirar a nota de empenho, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará sujeita, com fundamento na Lei no 10.520/2002 e, subsidiariamente, na Lei no 8.666/1993, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal e demais cominações legais, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades, além de implicar no descredenciamento do SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores (art. 7º da Lei no 10.520/2002 e art. 49 do Decreto no 10.024/2019):

**14.0.1.1** - Advertência: em caso de descumprimento de determinação formal ou instrução complementar da fiscalização, que não acarrete a aplicação de outras penalidades;

**14.0.1.2** - Multa, de acordo com as tabelas abaixo:

**Tabela 1**

| <b>TABELA DE CORRESPONDÊNCIA</b> |   |
|----------------------------------|---|
| <b>GRAU</b>                      | <b>CORRESPONDÊNCIA</b>                  |
| <b>1</b>                         | <b>0,2%</b> do valor mensal do Contrato |
| <b>2</b>                         | <b>0,4%</b> do valor mensal do Contrato |
| <b>3</b>                         | <b>0,8%</b> do valor mensal do Contrato |
| <b>4</b>                         | <b>1%</b> do valor mensal do Contrato   |
| <b>5</b>                         | <b>1,5%</b> do valor mensal do Contrato |
| <b>6</b>                         | <b>3%</b> do valor mensal do Contrato   |

**Tabela 2**

| <b>INFRAÇÕES</b>  | <b>GRAU</b> | <b>INCIDÊNCIA</b> |
|---|-------------|-------------------|
| 1. Permitir a presença de funcionário sem traje adequado, sujo ou mal apresentado, e/ou sem crachá. | 1           | Por ocorrência    |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
| 2. Deixar de apresentar ou atualizar a garantia contratual.  | 1 | Por dia                     |
| 3. Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.  | 1 | Por ocorrência              |
| 4. Deixar de comunicar ao Contratante qualquer anormalidade referente à execução dos serviços.   | 2 | Por ocorrência              |
| 5. Deixar de manter matriz, filial ou escritório no Distrito Federal, durante a vigência do Contrato, com condições adequadas para gerenciar a prestação dos serviços.                                   | 2 | Por ocorrência              |
| 6. Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente, dentro do prazo estabelecido em Contrato e seus anexos.  | 2 | Por ocorrência              |
| 7. Permitir que seus empregados executem quaisquer outras atividades que não digam respeito aos serviços prestados, em horário de expediente.  | 2 | Por ocorrência              |
| 8. Recusar-se a executar quaisquer serviços previstos em Contrato e determinados pela fiscalização.  | 2 | Por ocorrência              |
| 9. Deixar de cumprir quaisquer obrigações contratuais não previstas nesta tabela.  | 2 | Por ocorrência              |
| 10. Deixar de efetuar a reposição de empregados faltosos.  | 2 | Por ocorrência              |
| 11. Atrasar injustificadamente o atendimento aos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, amostras, assinatura ou devolução de instrumentos contratuais e seus aditivos. | 4 | Por ocorrência              |
| 12. Deixar de cumprir, de forma recorrente, após formalmente notificada pela fiscalização, quaisquer dos itens do Contrato e seus anexos aqui não previstos.   | 4 | Por ocorrência              |
| 13. Deixar de apresentar as fichas com documentação dos profissionais, bem como mantê-las atualizadas, nos prazos estipulados.   | 2 | Por ocorrência              |
| 14. Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços.   | 4 | Por ocorrência              |
| 15. Não iniciar a execução dos serviços na data estabelecida.  | 4 | Por dia, limitado a 10 dias |
| 16. Retirar quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em Contrato, sem a autorização prévia do responsável.  | 4 | Por ocorrência              |

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| 17. Atrasar os salários, inclusive 13º salário e férias, auxílio-transporte e /ou auxílio-alimentação nas datas avençadas. | 5 | Por ocorrência e por dia |
| 18. Retirar empregado do serviço durante o expediente, sem a prévia anuência do Contratante.                               | 5 | Por ocorrência           |
| 19. Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letal.                | 6 | Por ocorrência           |
| 20. Suspender ou interromper os serviços contratuais, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.      | 6 | Por ocorrência e por dia |

**14.0.1.3 - Multa de:**

**14.0.1.3.1** - 7% do valor mensal faturado para cada meta/indicador que tenha sido objeto de tentativa de fraude, como a manipulação ou a descaracterização do registro do chamado técnico, cancelamento indevido de chamados técnicos ou mesmo registro de solicitações inexistentes, procedimentos que impactam diretamente no valor do indicador, que tem por base de cálculo o quantitativo de chamados técnicos, além do afastamento dos envolvidos na tentativa de fraude;

**14.0.1.3.2** - 30% sobre o valor do Contrato, em caso de inexecução total ou sobre o valor da parcela do objeto que não for executada, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida, ou se não persistir o interesse da Administração na aceitação/substituição do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença, ultrapassados os 10 dias de atraso:

**14.0.1.3.2.1** - Caracteriza inexecução parcial o fato de o percentual de chamados pelos usuários no sistema de gerenciamento de chamados do Contratante e/ou o índice de chamados resolvidos pela equipe da Contratada alcançar os valores entre 30% e 50%, de conformidade do SLA exigido dentro dos tempos estabelecidos no Anexo V, deste Termo de Referência.

**14.0.1.3.2.2** - Caracteriza inexecução total o fato de o percentual a que se refere o subitem anterior alcançar valores inferiores a 30%.

**14.0.1.4** - Impedimento de Licitar e Contratar com a União pelo prazo de até cinco anos, em casos de inexecução total ou parcial das obrigações;

**14.0.1.5** - Declaração de inidoneidade para Licitar ou Contratar com a Administração Pública direta ou indireta federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei no 8.666/1993.

**14.0.1.6** - As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão de Licitar e Contratar com a União e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**14.0.1.7** - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo Contrato ou, se de valor superior ao desta, além da perda da garantia, responderá a CONTRATADA pela sua diferença:

**14.0.1.7.1** - Na hipótese de a CONTRATADA ter sido dispensada da apresentação da garantia ou ser esta de valor insuficiente, a multa deverá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

**14.0.1.7.2** - Caso não haja pagamentos a serem realizados, as multas deverão ser recolhidas como receita da União, no prazo máximo de dez dias corridos, a contar do recebimento da respectiva Guia de Recolhimento da União (GRU), sob pena de ser o processo encaminhado à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, para a inscrição do crédito na dívida ativa da União e o ajuizamento da execução fiscal.

**14.0.1.8** - Pelo descumprimento das metas exigidas no Anexo V do Termo de Referência, serão aplicados os percentuais de glosa indicados, referentes ao valor total da nota fiscal do mês de prestação dos serviços.

**14.0.1.8.1** - Poderão ser aplicadas várias glosas se houver o não cumprimento de várias metas da planilha de metas exigidas e/ou da planilha de metas para serviços de plantão presencial.

## **15.0 - CONDIÇÕES GERAIS**

### **15.0.1 - Das Exigências da Resolução Nº: 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça**

**15.0.1.1** - As rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI, SESC, SENAI, SENAC, INCRA, SALÁRIO, EDUCAÇÃO, FGTS, RAT+FAT, SEBRAE, etc...) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário devem ser deduzidas do pagamento do valor mensal devido à contratada e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

**15.0.1.2** - Considera-se mão de obra residente aquela em que o Contrato estabelece que os serviços serão realizados nas dependências do CONTRATANTE e indique o perfil e requisitos técnicos do profissional a ser alocado na execução do Contrato e haja estabelecimento, pelo CONTRATANTE ou pela empresa, do valor do salário a ser pago ao profissional.

**15.0.1.3** - Os depósitos de que trata o subitem 11.4.1 deste Item devem ser efetivados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, aberta no nome da contratada e por Contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do STM.

**15.0.1.4** - A solicitação de abertura e a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada será providenciada pela Unidade competente.

**15.0.1.5** - Os depósitos serão efetuados sem prejuízo da retenção, na fonte, da tributação sujeita a alíquotas específicas previstas na legislação própria.

**15.0.1.6** - O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

**15.0.1.6.1** - Férias;

**15.0.1.6.1** - 1/3 constitucional;

**15.0.1.6.1** - 13º salário;

**15.0.1.6.1** - Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

**15.0.1.6.1** - Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

**15.0.1.7** - A assinatura do Contrato de prestação de serviços entre o STM e a empresa vencedora do certame será sucedida dos seguintes atos:

**15.0.1.7.1** - Solicitação pelo STM ao banco, mediante ofício, de abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, no nome da empresa, conforme modelo constante no termo de cooperação, devendo o banco público oficial ao STM sobre a abertura da referida conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, na forma do modelo consignado no supracitado Termo de Cooperação;

**15.0.1.7.1** - Assinatura, pela CONTRATADA, no prazo de vinte dias, a contar da notificação do STM, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao STM ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do STM, conforme modelo indicado no Termo de Cooperação;

**15.0.1.8** - Durante a execução do Contrato poderá ocorrer liberação de valores da conta-depósito mediante autorização do STM, que deverá expedir ofício ao banco público oficial, conforme modelo constante no Termo de Cooperação.

**15.0.1.9** - Após a movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, o banco público oficial comunicará ao STM, por meio de ofício, conforme modelo indicado no Termo de Cooperação.

**15.0.1.10** - Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, serão remunerados diariamente pelo índice da poupança ou por outro definido no Termo de Cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

**15.0.1.11** - Os valores referentes às rubricas mencionadas no subitem 15.0.1.6 desta Cláusula serão retidos do pagamento mensal à CONTRATADA, independentemente da unidade de medida contratada, ou seja, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico, ordem de serviço etc.

**15.0.1.12** - A verificação dos percentuais das rubricas indicadas no Contrato, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão efetuados pela área competente.

## 15.1 - DO REAJUSTE E DA REPACTUAÇÃO

### 15.1.1 - DO REAJUSTE

**15.1.1.1** - Poderá haver reajuste anual de preços para as parcelas do Contrato, de acordo com o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), ou outro índice que venha a ser adotado pelo Governo Federal, em substituição àquele, observado o interregno mínimo de um ano a partir da data da proposta:

**15.1.1.1.1** - O pedido de reajuste de preços deverá ocorrer antes da assinatura do termo de prorrogação contratual, sob pena de preclusão.

**15.1.1.2** - O reajuste, se aplicado, poderá incidir sobre o valor estabelecido para a UAT.

**15.1.1.3** - Para efeito de cálculo dos reajustes será utilizada a seguinte fórmula:

$$R = V \frac{I-IO}{IO}, \text{ onde:}$$

**R** = valor do reajustamento procurado;

**V** = valor contratual do serviço;

**I** = valor do índice relativo ao mês do reajuste, conforme definido no Contrato;

**IO** = valor do índice inicial, correspondente ao mês da apresentação da proposta.

**15.1.1.4** - Por ocasião do pedido de reajuste, caberá à CONTRATADA apresentar planilha dos cálculos, de acordo com fórmula do item 15.1.1.3.

**15.1.1.5** - Ocorrendo o primeiro reajuste, os subsequentes só poderão ocorrer obedecendo ao prazo mínimo de um ano, a contar do início dos efeitos do último reajuste.

**15.1.1.6** - O reajuste de que trata o Item 15.1.1.1 poderá sofrer alteração posterior, total ou parcial, decorrente da adoção, pelo Governo Federal, de medidas ou normas financeiras com força de lei.

**15.1.1.7** - A empresa contratada para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação/reajuste nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços ser corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei n. 8.666, de 1993.

### 15.2 - DA REPACTUAÇÃO

**15.2.1** - O preço dos serviços que envolvem mão de obra residente nas instalações do STM, constantes nos itens 1, 2, 3 e 4 da Planilha de Composição de Custos, e melhor especificados no Anexo XIV - Formação de Custos para Mão de Obra Residente, poderão ser repactuados, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta.

**15.2.2** - Cabe à CONTRATADA demonstrar a variação dos componentes de custo do Contrato, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, registrado no Sistema de Negociações Coletivas de Trabalho - MEDIADOR, entre outros, visando à análise e aprovação pelo CONTRATANTE.

**15.2.3** - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

**15.2.4** - A repactuação em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

**15.2.5** - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**15.2.6** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

**15.2.6.1** - A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

**15.2.6.2** - Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

**15.2.6.3** - Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

**15.2.7** - Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

**15.2.8** - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

**15.2.9** - As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

**15.2.10** - Na hipótese de iminente prorrogação do Contrato, não havendo concessão do pedido de repactuação até a assinatura do Termo Aditivo respectivo, a CONTRATADA deverá deixar consignado o seu direito expressamente nesse instrumento.

**15.2.11** - As repactuações - como espécie de reajuste - poderão ser formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos Contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

**15.2.12** - A empresa contratada para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação/reajuste nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei n. 8.666, de 1993.

### **15.3 - DESPESA**

**15.3.1** - A despesa correrá à conta de dotação consignada à Justiça Militar da União pela Lei Orçamentária para o exercício de 2021, a cargo do Programa de Trabalho MTGI – Modernização Tecnológica e Gestão da Informação, Elemento de Despesa 3.3.90.39, encargo 64.02.08.12.000 – Central de Atendimento, mediante emissão de nota de empenho.

**15.3.2** - Para o exercício subsequente o Superior Tribunal Militar consignará dotação orçamentária para custear as despesas com a contratação.

### **15.4 - VISTORIA**

**15.4.1** - A empresa interessada em participar da licitação, caso opte pela realização da vistoria, deverá designar representante para vistoriar os locais onde serão executados os serviços, até o segundo dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes, mediante prévio agendamento de horário.

**15.4.2** - A vistoria será acompanhada por representante do Superior Tribunal Militar, designado para esse fim, e deverá ser agendada com, no mínimo, 3 (três) dias úteis antes da data e horário de abertura do Processo Licitatório;

**15.4.3** - A vistoria técnica deverá ser realizada, no máximo, em até 02 (dois) dias úteis da abertura do Processo Licitatório.

**15.4.4** - A visita técnica deverá ocorrer em horário marcado, e será agendada pela Coordenadoria de Atendimento por meio do telefone (61) 3313-9425 / 9282 / 9281 no horário das 13:00 às 17:00 horas;

**15.4.5** - Realizada a vistoria pela interessada ou pessoa por ele designada, será imediatamente emitida Declaração de Vistoria – Anexo VII, declarando que foram prestados todos os esclarecimentos a respeito do Termo de Referência, em especial quanto ao Anexo III, e aos locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe CONTRATADA.

**15.4.6** - O Termo de Vistoria – Anexo VII deverá ser assinado pelo representante da Licitante e por servidor da Diretoria de Tecnologia da Informação.

**15.4.7** - A liberdade concedida à interessada para encaminhar qualquer pessoa para realizar a vistoria não enseja, sob qualquer alegação, motivo justo para que seja recusado o cumprimento de obrigação ou peculiaridade contratual.

**15.4.8** - A Licitante vencedora não poderá alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas decorrentes da licitação.

**15.4.9** - A responsabilidade sobre eventuais problemas no curso da execução do Contrato, em especial de natureza de estimativa de custos, decorrentes de inobservância e/ou erros da Licitante, quando da realização da vistoria e composição de custos, é de sua plena e exclusiva responsabilidade, não constituindo razão legal para abrandar as obrigações contratuais e/ou repactuar os valores estimados à época da licitação.

**15.4.10** - A vistoria constitui o meio hábil para a Licitante tomar conhecimento de todas as peculiaridades da contratação, momento em que lhe será oportunizado conhecer as rotinas do ambiente laboral do Superior Tribunal Militar.

## **15.5 - FUNDAMENTO LEGAL**

**15.5.1** - A presente licitação fundamenta-se no disposto na Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto 10.024/2019, na Resolução nº 182/13, do Conselho Nacional de Justiça, e, subsidiariamente, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

## **15.6 - DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**15.6.1** - O CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA apresente, no prazo de 02 (dois) dias úteis, após a data prevista para o pagamento, cópias dos comprovantes de pagamento de salários e fornecimento de auxílio alimentação e transporte aos profissionais.

**15.6.2** - Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessas responsabilidades, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por Prepostos designados, podendo para isso:

**15.6.2.1** - Solicitar a imediata retirada do local, bem ainda, a substituição de profissional da CONTRATADA que estiver sem identificação, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência no serviço, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

**15.6.3** - A CONTRATADA poderá instalar controle de entrada/saída para supervisionar a frequência de seus profissionais alocados para execução dos serviços.

**15.6.4** - Compõem as dependências do CONTRATANTE os prédios do STM localizados no Setor de Autarquias Sul, no Setor de Garagens, no SIA e as residências dos senhores Ministros.

**15.6.5** - O transporte para o atendimento nos prédios do STM localizados no Setor de Garagens, no SIA, e para as residências dos senhores Ministros será providenciado pelo STM.

**15.6.6** - As empresas interessadas deverão comprovar o cumprimento a todas as especificações contidas neste Termo de Referência.

**15.6.7** - A CONTRATADA terá 30 dias corridos após a assinatura do Contrato para início da prestação de serviços.

**15.6.8** - A comprovação exigida no Anexo II, será feita através da análise curricular dos profissionais.

**15.6.9** - No que tange ao traje dos prestadores de serviço, os mesmos deverão se submeter ao Ato Normativo do STM nº 06 de 02 de março de 2010 (Anexo X, Art. 2º, Art. 3º e Art. 7º).

## **15.7 - DOCUMENTOS ANEXOS**

**15.7.1** - Constitui parte integrante deste Termo de Referência 15 (quinze) anexos, conforme relacionados abaixo:

**15.7.1.1** - Anexo I – Requisitos de Habilitação da Empresa;

**15.7.1.2** - Anexo II - Qualificação de Pessoal;

**15.7.1.3** - Anexo III – Volumetria;



- 15.7.1.4** - Anexo IV – Complexidade dos serviços;
- 15.7.1.5** - Anexo V – Acordos de Níveis Mínimos de Serviço;
- 15.7.1.6** - Anexo VI – Serviços Eventuais;
- 15.7.1.7** - Anexo VII – Declaração de Vistoria;
- 15.7.1.8** - Anexo VIII – Principais Atividades;
- 15.7.1.9** - Anexo IX – Planilha de Composição de Custos;
- 15.7.1.10** - Anexo X – Dos Trajes;
- 15.7.1.11** - Anexo XI – Plano de Continuidade;
- 15.7.1.12** - Anexo XII – Itens de conformidade do Sistema Informatizado de Gestão de Atendimento – SIGA;
- 15.7.1.13** - Anexo XIII – Itens de conformidade do Sistema de Agente Virtual - Chat;
- 15.7.1.14** - Anexo XIV – Formação de Custos para Mão de Obra Residente;
- 15.7.1.15** - Anexo XV - Termo de Confidencialidade;



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE PASSOS DA COSTA, COORDENADORA DE ATENDIMENTO**, em 02/07/2021, às 17:21 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **IANNE CARVALHO BARROS, DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, em 02/07/2021, às 17:38 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.stm.jus.br/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.stm.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2241149** e o código CRC **A0FEF670**.

---

2241149v2

Setor de Autarquias Sul, Praça dos Tribunais Superiores - Bairro Asa Sul - CEP 70098-900 - Brasília - DF - <http://www.stm.jus.br/>

**Centenário das Circunscrições da Justiça Militar da União (1920 – 2020)**