



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

# Termo de Referência

---

Contratação de serviço de central de serviços com fornecimento de ferramenta de ITSM e ChatBot



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**SUMÁRIO**

1.	DO OBJETO .....	5
1.1.	Definição do objeto (Art. 18, § 3º, I) .....	5
1.2.	Descrição detalhada do objeto .....	5
2.	FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II) .....	5
2.1.	Motivação (Art. 18, § 3º, II, a) .....	5
2.2.	Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d) .....	6
2.3.	Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b).....	7
2.4.	Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e).....	8
2.5.	Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g) .....	8
2.6.	Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c);.....	10
2.7.	Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, § 3º, II, f).....	12
2.12.	Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k).....	17
2.13.	Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, l).....	18
3.	DA LICITAÇÃO .....	19
3.1.	Da Pretensão da Contratação .....	19
3.2.	Da Natureza do Objeto da Contratação (Art. 18, § 3º, II, h) .....	20
3.3.	Do Parcelamento e Adjudicação (Art. 18, § 3º, II, i).....	25
3.4.	Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 18, § 3º, II, j) .....	26
3.5.	Critérios de Habilitação (Art. 18, § 3º, II, j) .....	27
3.6.	Critério técnico de aceitação das propostas .....	32
4.	DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III) .....	35
4.1.	Papéis desempenhados na contratação (Art. 18, § 3º, III, a, 1).....	35
4.2.	Formas de comunicação/acompanhamento da execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 5) .....	38
4.3.	Dinâmica da Execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 2) .....	38
4.4.	Instrumentos formais de solicitação do objeto (Art. 18, § 3º, III, a, 3).....	45
4.5.	Níveis de Serviços Exigidos (NSE) (Art. 18, § 3º, III, a, 4).....	46



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

4.6.	Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10) .....	46
4.7.	Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade (Art. 18, § 3º, III, a, 6) .	46
4.8.	Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7).....	48
4.9.	Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8).....	51
4.10.	Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9).....	54
4.11.	Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m) .....	54
4.12.	Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m).....	55
4.13.	Da Vigência Contratual.....	63
4.14.	Garantia Contratual.....	64
4.15.	Sanções Administrativas (Art. 18, § 3º, III, a, 11) .....	65
5.	REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3º, IV) .....	70
5.1.	Forma de Prestação .....	70
5.2.	Critérios de Atendimento.....	71
5.3.	Execução de Relatórios e Dashboards .....	72
5.4.	Plano de Execução das Atividades .....	73
5.5.	Características da Ferramenta de ISTM .....	74
5.6.	Características da Ferramenta de Assistente Virtual Inteligente.....	74
5.7.	Descrição do Vestuário da Equipe e seu Fornecimento.....	74
5.8.	Detalhamento dos uniformes .....	75
5.9.	Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta .....	76
ANEXO A – NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE).....		77
1.1.	Critérios Gerais.....	77
1.2.	Critérios de Atendimento.....	82
ANEXO B – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE PROFISSIONAL.....		88
ANEXO C – CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ISTM.....		129
ANEXO D – CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ASSISTENTE VIRTUAL.....		170
ANEXO E – INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE .....		177
ANEXO F - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO .....		186



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

ANEXO G – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO .....	192
ANEXO H – MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS .....	193
ANEXO I – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO/DEFINITIVO .....	195
ANEXO J – DECLARAÇÃO DE VISTORIA.....	197
ANEXO K – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL.....	198
ANEXO L – MODELO DE PROPOSTA .....	199
ANEXO M – TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA .....	201



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

## 1. DO OBJETO

### 1.1. Definição do objeto (Art. 18, § 3º, I)

1.1.1. Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual

### 1.2. Descrição detalhada do objeto

1.2.1. O conjunto de serviços que integram a estrutura do Service Desk é indissociável e, irão garantir a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, fito de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica, compreendendo:

Item	Descrição	Quant.	Unidade de Medida
1	<i>Serviços Continuados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico (1º e 2º níveis) aos usuários de soluções de TI, incluindo o fornecimento, em definitivo, de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e ferramenta de Assistente Virtual Inteligente (chatbot).</i>	20	Meses

**Tabela 1 - Objeto detalhado**

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

### 2.1. Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)

2.1.1. A principal missão de uma Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação regular dos serviços utilizados pelos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nas áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 2.1.2. Os colaboradores e servidores do CNJ utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo CNJ à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.
- 2.1.3. Neste contexto, foi firmado em 17/10/2017 o Contrato n. 17/2017 para a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, cuja prorrogação ocorrida em 17/06/2019, mantém firme a avença inicial até 16/02/2021. Contudo, a avença não será mantida, pois a volumetria de chamados abertos aumentou de forma que a contratação atual não nos atende de forma satisfatória mesmo já tendo sido aditivada em 25%. Somado a isto, a Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário vem trabalhando com o conceito de Customer Success e tem o propósito de aumentar o escopo de contratação adicionando áreas de atendimento especializado a sistemas estratégicos, área de gestão de conhecimento, área de governança e qualidade e alterando a estrutura do atendimento presencial de forma que haja uma equipe especializada em atendimento a clientes estratégicos, portanto, por se tratar de serviço de natureza continuada e com caráter essencial à continuidade das atividades do CNJ faz-se necessária a pretensa contratação.
- 2.1.4. O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ encontra-se em constante processo de modernização, sempre buscando melhorias no atendimento à crescente demanda por serviços de TIC, de modo a oferecer melhores condições de trabalho aos colaboradores deste órgão e uma melhor prestação de serviços à sociedade.

## 2.2. Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

- 2.2.1. No que diz respeito ao planejamento estratégico, a solução indicada nos Estudos Preliminares está alinhada ao objetivo estratégico (VIII) – garantir infraestrutura adequada ao funcionamento do CNJ; (XI) – estimular a integração, a interoperabilidade e o desenvolvimento colaborativo dos sistemas de informação e (XII) – articular o aperfeiçoamento da governança e da gestão da tecnologia da informação e comunicação do Plano

6



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Estratégico do Conselho Nacional de Justiça para o período de 2015-2020, instituído por meio da [Portaria n° 167 de 15/12/2015](#)<sup>1</sup>.

- 2.2.2. Está alinhada também à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída por meio da [Resolução CNJ n° 211/2015, de 15 de dezembro de 2015](#)<sup>2</sup>, por meio do “Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas”, da perspectiva de recursos e por meio do “Objetivo 4: Aperfeiçoar a governança e a gestão” e “Objetivo 7: Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação”, ambos sob a perspectiva dos processos internos, restando ainda se considerar a perspectiva dos resultados por meio do “Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários”.
- 2.2.3. Por fim, a solução está alinhada ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ para o período de 2016-2020, instituído por meio da [Portaria n° 85, de 8/7/2016](#)<sup>3</sup>, por meio do “Objetivo 2: promover o aperfeiçoamento da Governança e da Gestão”, “Objetivo 4: estimular a integração, a interoperabilidade e o desenvolvimento colaborativo dos Sistemas de Informação” e “Objetivo 7: prover infraestrutura tecnológica apropriada às atividades judiciais e administrativas”.

### 2.3. Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b)

- 2.3.1. A contratação em questão visa melhorar o atual modelo contratual de Service Desk, e tem por objetivo prover os usuários com um ponto único de contato, por meio de uma central de serviços, sendo vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TIC, o que propiciará uma gestão e fiscalização orientada à qualidade dos serviços prestados, com a promoção de recursos suficientes e adequados às atividades do CNJ.
- 2.3.2. Serão criadas novas equipes para o acompanhamento da qualidade dos chamados, implantação de processos ITIL, gerenciamento dos acessos e

---

<sup>1</sup> Disponível em:<<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3048>>. Acessado em: 16 abril 2020.

<sup>2</sup> Disponível em:<<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3052>>. Acessado em: 16 abril 2020.

<sup>3</sup> Disponível em:<<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3166>>. Acessado em: 16 abril 2020.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

cadastro de perfil e atendimento especializado para os sistemas estratégicos visando a melhoria da satisfação dos usuários e agilidade no atendimento às demandas.

- 2.3.3. A principal missão da Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto as áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do CNJ.
- 2.3.4. Para suportar o rol de serviços que compõem a Central de Serviços de TIC, o CNJ passará a dispor de ferramenta de gerenciamento da central de serviços (ferramenta de ISTM) INTEGRADA com ferramenta de Assistente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento.

#### 2.4. Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

- 2.4.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) e os Estudos Preliminares constantes do Processo SEI nº 03577/2020.

#### 2.5. Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)

- 2.5.1. Considerando as necessidades e requisitos da demanda descritos no item 1.2 dos Estudos Preliminares, visualizou-se no mercado de TIC 05 (cinco) alternativas de solução:
  - 1) **Solução 1 – Posto de Serviço:** modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, que não se configurou como uma escolha viável, tendo em vista que a solução firma um paradoxo que pode gerar ociosidade.
  - 2) **Solução 2 – Entregáveis (UST ou similares):** onde para cada atividade existente no catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços. Tal modelo exige um elevado nível de maturidade do contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

necessária a existência de um catálogo de serviço, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Os estudos realizados para a referida contratação demonstram que quando se busca utilizar o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público.

- 3) **Solução 3 – Quantidade de Chamados:** modelo baseado na quantidade de chamados executados, proporcionando uma remuneração unitária por chamado executado. Assim, ante a imprevisibilidade dos sistemas e o risco de inúmeros chamados, tais fatos contribuem para o encarecimento da contratação.
- 4) **Solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS:** o modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato, com os pagamentos vinculados a resultados.
- 5) **Solução 5 – Métricas Combinadas (entregáveis e NMS):** propõe um misto entre as **soluções 2 – Entregáveis (UST ou similares) e 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS**, com a proposta de contratação por entregáveis para demandas de projetos e a definição de Níveis Mínimos de Serviços para manutenções rotineiras, preventivas e **corretivas. Esta solução traz os benefícios dos modelos propostos nas referidas soluções 2 e 4, porém também traz seus pontos fracos, entre eles a complexidade de gestão e fiscalização contratual, fato que não pode ser afastado devido ao reduzido quantitativo de servidores lotados no DTI para se realizar a gestão e fiscalização contratual.**



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 2.5.2. Conforme item 1.5.1 dos Estudos Preliminares, constatou-se que a solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS apresenta mais elementos que justifiquem a sua escolha como solução mais vantajosa para a administração.
- 2.5.3. Considerando a solução 4 – Níveis Mínimos de Serviço-NMS como solução mais vantajosa, foi efetuada pesquisa de preços com objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Assim, foram encontrados os seguintes editais cujos extratos estão incluídos no Anexo “Contratações Públicas Similares” dos Estudos Preliminares:
- Agência Nacional do Petróleo – ANP;
  - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira – INEP;
  - Polícia Rodoviária Federal – PRF;
  - Tribunal de Justiça de Mato Grosso – TJMT;
  - Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – TRT2ª.
- 2.5.4. O item 3.6 dos Estudos Preliminares traz o orçamento estimado total da demanda.

#### 2.6. Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c);

- 2.6.1. O CNJ visa com a solução selecionada, qual seja, a solução 4 descrita no item 2.5.1, dispor de serviços terceirizados especializados para tratar, em síntese, da manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo CNJ, com mais eficiência e/ou menor custo do que os empregados com o uso da própria força de trabalho, servidores, ou serviços acessórios que não possuem a mesma capacidade técnica necessários a garantir a integridade dos recursos e ativos tecnológicos em conformidade com a biblioteca ITIL v3<sup>4</sup> - composto por recomendações de boas práticas de TI, organizadas por módulos de gerenciamento, a fim de otimizar processos de TI em organizações e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.
- 2.6.2. O modelo de serviços de uma Central de Serviços é fundamental à continuidade regular das atividades do CNJ sendo o responsável em realizar

<sup>4</sup> Disponível em: <https://www.portalgsti.com.br/itil/sobre/>. Acessado em: 03 junho 2020.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

o atendimento aos usuários de forma remota e presencial, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, gerando ainda uma base de conhecimento, por meio de um corpo de profissionais capacitados, complementando os procedimentos de gestão implantados no CNJ, com a utilização das boas práticas do ITIL.

2.6.3. Com isso, os benefícios esperados deverão ser analisados à luz do art. 14, inciso IV, c da Resolução CNJ nº 182 de 17 de outubro de 2013<sup>5</sup> e são:

- 1) Eficácia - As atividades preveem o prazo para execução e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos;
- 2) Eficiência - Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, para tarefas que atendam a serviços considerados críticos pelo DTI;
- 3) Economicidade - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada produto demandado, proporcionará ao CNJ resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias da maioria das tarefas em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;
- 4) Isonomia - A definição prévia dos serviços previstos proporcionará a todos as concorrentes, conhecimentos prévios dos serviços exigidos, dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado;
- 5) Padronização - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas.
- 6) Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu

---

<sup>5</sup> Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1874>. Acesso em 03 abril 2020



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

peçoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do CNJ, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

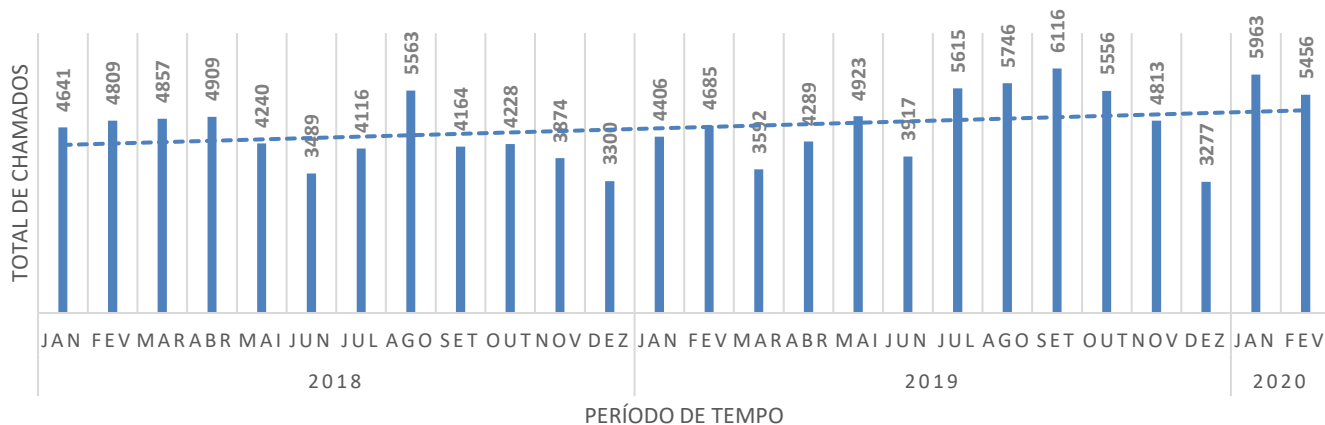
#### **2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, § 3º, II, f)**

- 2.8. Atualmente o serviço de atendimento contratado é composto de 3 equipes que são:
- a) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;
  - b) Equipe de atendimento de 1º (primeiro) nível aos usuários externos dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, (por exemplo, advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);
  - c) Equipe de atendimento de 2º (segundo) nível que é presencial nas unidades do Conselho;
- 2.9. Como o CNJ oferece à população e aos órgãos da administração pública acesso a diversos sistemas informatizados e também possui diversas parcerias de colaboração com outros órgãos em programas de inclusão e programas relacionado com o sistema carcerário, a cada ano aumenta a quantidade de abertura de chamados na central de atendimento, pois a cada novo sistema criado ou modificado, surgem novas dúvidas, solicitações de cadastramento e comunicação de incidentes tanto de usuários internos como externos.
- 2.10. A cada acréscimo de sistema ao portfólio do CNJ crescem também as demandas para atendimento a dúvidas, cadastramento e erros que possam ocorrer. Com isto, temos um aumento na quantidade de abertura de chamados na central de atendimento do DTI.
- 2.11. Abaixo temos os gráficos da quantidade de chamados aberto para cada equipe da atual central de atendimento desde janeiro de 2018 a fevereiro de 2020:

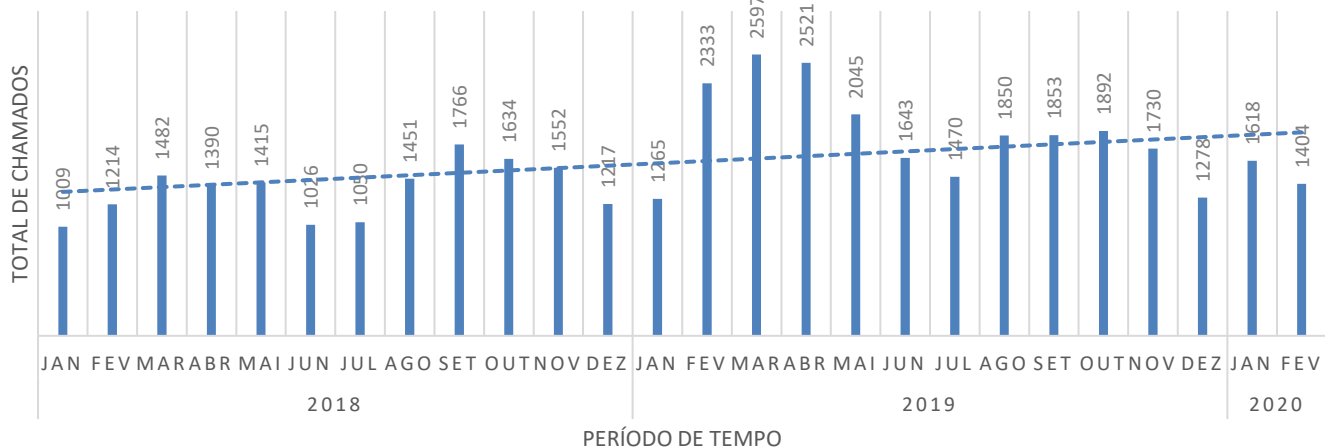


Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

### EQUIPE DE PRIMEIRO NÍVEL - ATENDIMENTO EXTERNO

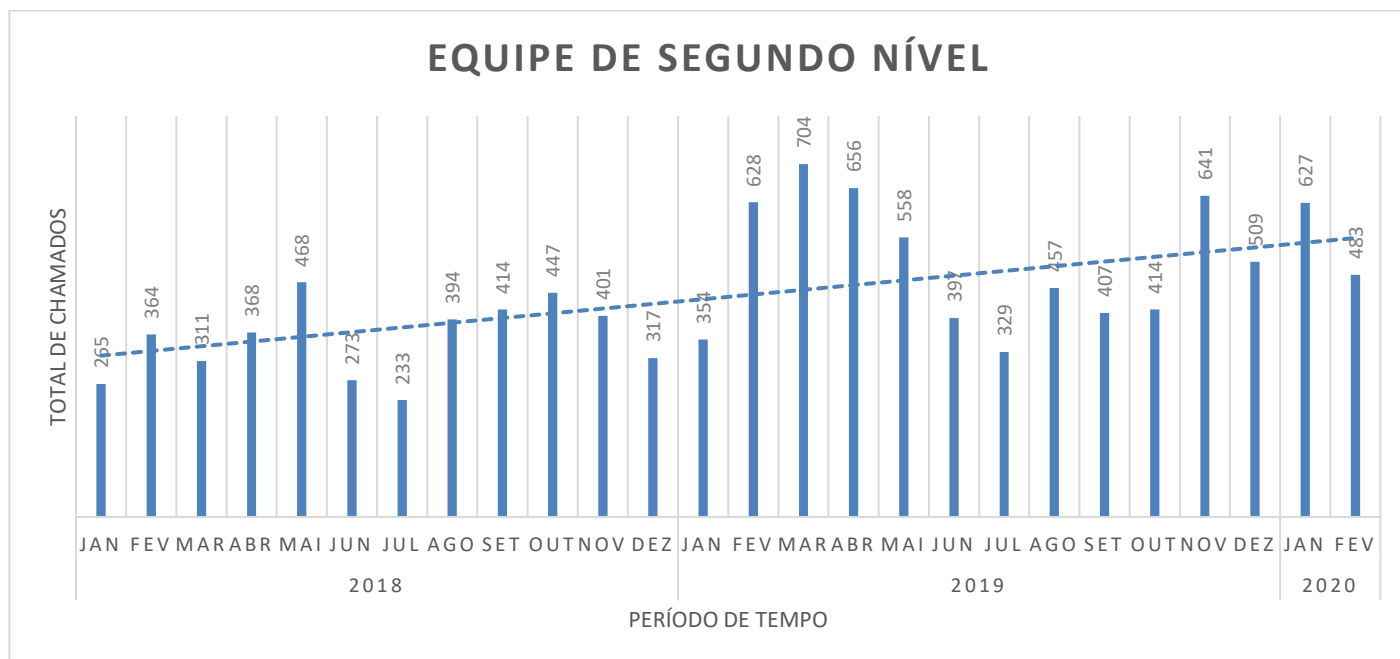


### EQUIPE DE PRIMEIRO NÍVEL - ATENDIMENTO INTERNO





Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**



- 2.12. Dentro das 3 (três) equipes temos uma linha de tendência crescente da volumetria da quantidade de chamados aberto para a central de atendimentos a cada ano.
- 2.13. Comparando o primeiro bimestre de cada ano, temos um aumento de 20% em total de chamados para a equipe de primeiro nível de atendimento externo e de 12% para a equipe de atendimento de segundo nível.
- 2.14. Considerando a implantação do SEEU em mais estados e do atendimento das demandas do PJe de outros tribunais com por exemplo TJRJ, TJSE, TJPI e TJGO, além da mudança da forma de autenticação do PJe para o PJeOffice, temos que a tendência de crescimento no aumento de chamados será observada em todo o ano de 2020 e além.
- 2.15. Com isto, estimamos a quantidade de perfis profissionais abaixo para o completo atendimento das demandas do CNJ:

ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO	
	Qtd. de profissionais
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Externo	10
Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	10
Supervisor da Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Externo	1
Supervisor da Equipe de Atendimento Remoto ao Usuário Interno	1
<b>Total Previsto</b>	<b>22</b>
ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO	



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Equipe de Atendimento Presencial ao Usuário	10
Supervisor da Equipe de Atendimento Presencial ao Usuário	2
<b>Total Previsto</b>	<b>12</b>

2.16. Atualmente, a concessão de acesso a um sistema ou serviço do CNJ é uma tarefa que dispense muito tempo e atenção dos profissionais da central de atendimento, pois é uma tarefa muito importante para o correto funcionamento dos sistemas e das atividades dos órgãos que as utilizam e é uma atividade que, quando realizada de forma errada ou não é realizada, pode ocasionar:

- a) Problema de segurança de dados com acesso indevido a informações sensíveis de processos; Ex: acesso indevido a processos sigilosos.
- b) Atraso em andamento atividades relacionadas ao sistema; Ex: atraso em expedição de alvará de soltura ou habeas corpus.
- c) Execução de procedimento indevido em sistema; Ex: cadastramento de processo em tribunal errado.
- d) Inconsistência em informações do sistema; Ex: usuário do CNJ cadastrado no setor errado.

2.17. Entretanto, cada sistema ofertado pelo CNJ possui regras de negócio, perfis de acesso e formas de concessão de acesso específicas determinadas pelos gerentes de negócio e, além disso, o CNJ possui 5 (cinco) bases de dados de cadastramento de usuários distintas.

2.18. Com isto, estamos prevendo uma equipe específica para realizar a concessão de acesso aos sistemas, sincronizar as bases de usuários e prestar o suporte local aos sistemas estratégicos.

Equipes	Qtd. de profissionais
Equipe de Gerenciamento de Acessos	4
Supervisor da Equipe de Gerenciamento de Acessos	1
Equipe de Atendimento a Sistemas Estratégicos	3
<b>Total Previsto</b>	<b>8</b>

2.19. A metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca referência no mercado em termos de boas práticas da área.

2.20. O seu principal objetivo é o aperfeiçoamento do planejamento de serviços de tecnologia da informação dentro de uma empresa, usando uma gestão com foco no cliente.

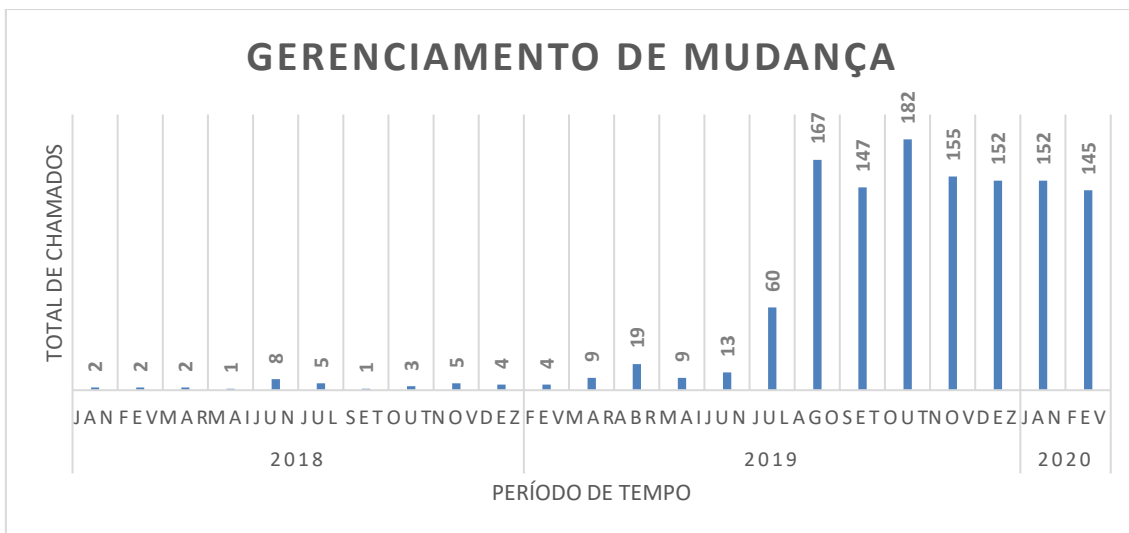


Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 2.21. O processo é feito por meio de um conjunto abrangente e completo de procedimentos e atividades de governança de TI, separados em disciplinas.
- 2.22. O DTI vem buscando o amadurecimento na adoção das disciplinas ITIL com o foco em redução de falhas operacionais, redução no tempo de reparo de problemas, diagnósticos mais rápidos e mais eficazes, redução nas falhas ocasionadas por mudanças, aumento na disponibilidade dos serviços e melhora na satisfação de clientes e parceiros.
- 2.23. Para atingir esses objetivos o DTI, desde 2017, vem adotando o gerenciamento de incidentes e requisições e desde julho de 2019 começou a adotar o gerenciamento de mudança, entretanto é necessário adotar outros processos de gerenciamento ITIL para que todos os objetivos sejam alcançados.



- 2.24. Para a implantação dos processos de Gerenciamento do Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema e Melhoria Contínua de Serviço, estamos prevendo a contratação da equipe de apoio aos processos ITIL com a seguinte composição:

EQUIPE DE APOIO AOS PROCESSOS ITIL	
Equipes	Qtd. de profissionais
Equipe de Apoio aos Processos ITIL	2
Equipe de Excelência no Atendimento ao Usuário	2
Supervisor da Equipe de Apoio aos Processos ITIL	1
<b>Total Previsto</b>	<b>5</b>





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 2.25. Os profissionais das equipes abaixo executarão suas atividades nas dependências do CNJ e serão considerados mão de obra residente:
- 2.25.1. Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
  - 2.25.2. Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário;
  - 2.25.3. Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos;
  - 2.25.4. Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;
  - 2.25.5. Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
  - 2.25.6. Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário e
  - 2.25.7. Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.
- 2.26. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a licitante deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, para cada profissional alocado nas equipes de prestação de serviços residente no CNJ:

Equipe residente no CNJ	Nível profissional	Valor mínimo de Referência
Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Técnico de suporte	R\$ 2.826,14
Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário	Analista de suporte	R\$ 3.603,96
Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Analista de suporte	R\$ 4.654,02
Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno	Supervisão de suporte	R\$ 5.105,44
Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66
Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos	Supervisão de suporte	R\$ 5.301,66

- 2.27. Os valores foram obtidos através de média salarial adotada em contratações públicas similares e a Convenção Coletiva de trabalho da SINDPD-DF e foram utilizados como parâmetro os contratos 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça, 41/2015 do Tribunal de Contas da União, 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso e o PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

#### 2.12. Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

- 2.12.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 3º da lei nº 8.666/93.

- 2.12.2. A empresa contratada deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental, bem como as boas práticas estabelecidas na Resolução 201/2015, pelo Plano de Logística Sustentável do CNJ e Portaria CNJ n. 18/2020.

#### 2.13. Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, I)

- 2.13.1. Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança adotadas pelo CNJ - Portaria nº 47, de 29/11/2017<sup>6</sup>.
- 2.13.2. Deverá ser mantida a conformidade com os direitos de propriedade intelectual do fabricante protegido por 50 (cinquenta) anos, nos termos do art. 2º, § 2º da Lei nº 9.609/1998<sup>7</sup>.
- 2.13.3. Deverá ser mantida a conformidade com o Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas<sup>8</sup> (PDS), utilizado no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI) deste Conselho.
- 2.13.4. Deverá ser mantida a conformidade e observância as diretrizes e ações ordenadas pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI), instituído pela Portaria nº 112, de 11/07/2013<sup>9</sup>.
- 2.13.5. Os preços dos serviços serão reajustados de acordo com a variação geral do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.
- 2.13.6. Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo do reajuste encontrado, a ser aprovado pelo CONTRATANTE.
- 2.13.7. A periodicidade do reajustamento será anual, a contar da data do orçamento ao qual a proposta se referir.

<sup>6</sup> Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=2487>>. Acessado em: 24 abr. 2020.

<sup>7</sup> Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9609.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9609.htm)>. Acessado em: 24 abr. 2020.

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/processosdti/pds/#list>>. Acessado em: 24 abr. 2020

<sup>9</sup> Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1806>>. Acesso em: 24 abr. 2020.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 2.13.8. A omissão da contratada quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, arcando esta, portanto, por sua própria inércia.

## 3. DA LICITAÇÃO

### 3.1. Da Pretensão da Contratação

- 3.1.1. O objeto da contratação enquadra-se na categoria de serviços comuns, conforme preveem a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 10.024/2019, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos citados diplomas legais e em harmonia, também, com as jurisprudências do TCU.

"Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão." (Lei 10.520/2002, art. 1º; Acórdão 2.471/2008-TCU - Plenário, item 9.2.2).

- 3.1.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 3.1.3. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos na Lei nº 8.248/91, será assegurado o direito de preferência previsto no seu art. 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 3.1.4. Nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 3.1.5. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

do art. 3º da Lei complementar 123, de 2006, para fazer jus aos benefícios previstos na Lei.

- 3.1.6. A licitante que pretenda usufruir dos benefícios previstos no Decreto nº 7.174, de 2010, deverá declarar, também, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos estabelecidos no art. 5º do referido Decreto.
- 3.1.7. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.
- 3.1.8. A contratação tem por escopo serviços contínuos seguindo o modelo baseado em resultado. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pelo CONTRATANTE por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviços previamente definidos.
- 3.1.9. É vedada a participação de consórcios ou cooperativas de empresas quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.
- 3.1.10. É vedada a subcontratação total ou parcial, não sendo permitida, outrossim, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

### 3.2. Da Natureza do Objeto da Contratação (Art. 18, § 3º, II, h)

- 3.2.1. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.
- 3.2.2. Dentre as boas práticas de gestão de TIC o CNJ optou estrategicamente por buscar aderir à Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação mundialmente conhecida como ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues. O ITIL apresenta-se como um guia de boas

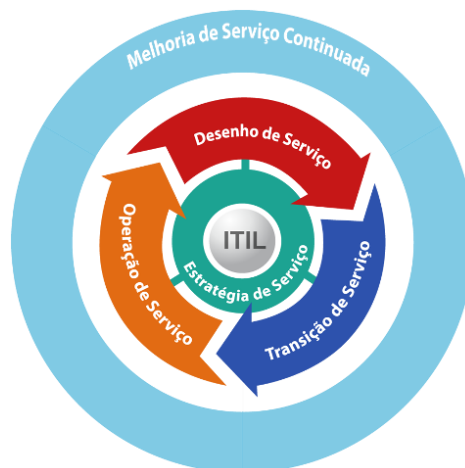


Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

práticas aplicável a todos os tipos de entidades prestadoras de serviços de TIC.



- 3.2.3. O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.
- 3.2.4. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º (primeiro) nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º (segundo) nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º (primeiro) nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.
- 3.2.5. Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.
- 3.2.6. A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.
- 3.2.7. A contratação inclui o fornecimento, em definitivo, pela CONTRATADA, de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM) e ferramenta de



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*), e de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

3.2.8. Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA deverá instalar e hospedar as ferramentas de ISTM e *chatbot*, no ambiente do CNJ (virtual ou físico), garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade, de forma que a gestão e administração de tais sistemas fiquem **integralmente** sob a guarda, controle e responsabilidade do CNJ.

3.2.9. São serviços escopo da contratação:

Serviço	Descrição
Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.
Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC.
Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

3.2.10. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no **Valor Fixo Mensal**. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no Anexo A, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.11. O estabelecimento ao atendimento de no Nível Mínimo de Serviço é prática já sumulada no TCU.

#### **Súmula 269**



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

*“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a **resultados ou ao atendimento de níveis de serviço**, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”*

3.2.12. De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

3.2.13. A opção pelo mecanismo de remuneração sob a ótica da definição de valor fixo mensal, encontra respaldo no "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk"<sup>10</sup> da Administração Pública Federal:

"Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a "empreitada por preço unitário". **No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão**, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."

3.2.14. Acresce-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

1. econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços;
2. administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral;
3. operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos

<sup>10</sup> Publicado em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/GuiadeServiceDeskv1.pdf>. 06 de maio de 2020



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resolução de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TI, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento, evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TI implantadas.

- 3.2.15. Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado 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 dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 3.2.16. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).
- 3.2.17. Para a adequada execução dos serviços ora pretendidos, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas e operacionais, que no conjunto compõem um elemento uno e indivisível.
- 3.2.18. A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário, bem como alimentar e atualizar a Base de Conhecimento com as ferramentas utilizadas para resolução das demandas. Para tanto deverá utilizar as ferramentas de Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM), de Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*), para gerenciamento de serviços de TIC, visando apoiar a execução e gestão dos serviços contratados e processos implantados. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 3.2.19. Em síntese, um conjunto de ações, procedimentos, atividades, cujas fases, etapas, planos de execução, e que requerem, portanto, continuidade, inclusive como medida de prevenção e de contenção de maiores e graves danos e impactos nas atividades de negócio do CNJ.
- 3.2.20. O arcabouço de serviços para a composição da estrutura, dos Serviços de Suporte Técnico ao Usuário (Service Desk), são por natureza classificados como despesas correntes pois prestam a garantir a manutenção de serviços públicos.
- 3.2.21. Por força dessas características, trata-se de serviço essencial e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará a suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos servidores e colaboradores do CNJ. Dentro deste cenário, fica evidente que se trata de uma despesa corrente, por não contribuir para a formação ou aquisição de um bem de capital.
- 3.2.22. A descontinuidade da prestação do serviço impactará severamente a disponibilização de sistemas providos pelo CNJ.

### 3.3. Do Parcelamento e Adjudicação (Art. 18, § 3º, II, i)

- 3.3.1. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do CNJ.
- 3.3.2. As melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.
- 3.3.3. Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 3.3.4. Busca-se assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do CNJ.
- 3.3.5. É importante também, se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União, nos autos do Acórdão n. 1916/2009 – Plenário, sob a matéria:

“15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, *in verbis*: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).

16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.

17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209).”

- 3.3.6. Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado pelo CNJ, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Conselho na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CNJ.

#### 3.4. Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 18, § 3º, II, j)

- 3.4.1. Os serviços pretendidos seguem padrões e desempenho de mercado e, portanto, se enquadram como SERVIÇOS COMUNS ou usuais de mercado.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Conforme prevê o Parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002:

“Considera-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usais no mercado”.

#### 3.5. Critérios de Habilitação (Art. 18, § 3º, II, j)

- 3.5.1. As licitantes deverão comprovar documentação para habilitação jurídica, nos termos do art. 28 da [Lei nº 8.666/1993<sup>11</sup>](#), conforme abaixo:
- registro comercial, no caso de empresa individual;
  - ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
  - No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
  - No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
  - decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.
- 3.5.2. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 3.5.3. As licitantes deverão comprovar documentação de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 29 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:
- Certidão de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

---

<sup>11</sup> Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8666cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm) >. Acessado em: 24 abr. 2020.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- b. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante;
  - c. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
    - 1. caso a licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
  - d. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
  - e. prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais;
  - f. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 3.5.4. As licitantes deverão comprovar documentação de qualificação econômico-financeira, nos termos do art. 31 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:
- a. Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial e de Recuperação Extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;
  - b. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
  2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.
- c. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que a licitante possui, índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), com os valores extraídos de seu balanço patrimonial.
1. As empresas cadastradas no SICAF que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.
  - d. As empresas deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.
- 3.5.5. A verificação de conformidade para habilitação dos fornecedores poderá ser comprovada por meio de prévia e regular inscrição cadastral no SICAF. A habilitação da licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 3.5.6. As licitantes deverão apresentar declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988.
- 3.5.7. As licitantes deverão apresentar declaração de ciência dos termos da Resolução CNJ n. 169/2013 com redação alterada pela Resolução n. 301/2019, que dispõe sobre a retenção de encargos trabalhistas, previdenciários e outros, a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.
- 3.5.8. A documentação relativa à qualificação técnica para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, deverá ser feita com a apresentação de Atestado(s) Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a capacidade técnico operacional em **serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, nos quantitativos mínimos:**
- 3.5.9. Cada atestado apresentado deverá comprovar a execução de contratos por um período mínimo de 3 (três) anos.
- 3.5.10. A exigência de prestação dos serviços por período mínimo de 03 (três) anos está em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU, pois tratando-se de serviço de natureza contínua, que pode se estender por longo período, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura contratada e, com isso, assegurar boa execução do objeto.
- 3.5.11. O conjunto de atestados apresentados deverá ser afeto a serviços executados concomitantemente (em um mesmo período), em um único contrato ou em contratos distintos, em um ambiente tecnológico com, no mínimo, as seguintes características:
  - a) Ateste que a LICITANTE tenha prestado serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, por meio de central telefônica, cujo número de clientes/usuários seja de, no mínimo, 500 (quinhentos) clientes; (aproximadamente 50% do número de usuários internos do CNJ conforme tabela 7 do Anexo E);
  - b) Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, em



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

ambientes com pelo menos 500 (quinhentos) computadores (Conforme Tabela 5 do Anexo E);

- c) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras;
- d) Prestação de serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 e pelo menos 11 (onze) processos da biblioteca ITIL implantados.

3.5.12. A necessidade imputada na alínea “c” do subitem anterior, se oferta, posto que a inteligência do art. 1, da Resolução nº 67, DE 3 DE MARÇO DE 2009 arrazoa que o Conselho Nacional de Justiça - CNJ, órgão do Poder Judiciário com atuação em todo o território nacional, com sede em Brasília-DF. Portanto, a imposição do número de unidades federativas/regiões não foge à regra de comprovação de quantitativos mínimos exigidos não devem ultrapassar 50% do previsto. Entendimento presente no Acórdão 244/2015 – Plenário.

3.5.13. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição dos softwares, sistemas operacionais e informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados e/ou dos produtos atestados, bem como assinatura, nome, endereço, telefone dos atestadores ou qualquer outra forma de que o CNJ possa valer-se para manter contato com os declarantes.

3.5.14. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

3.5.15. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução.

3.5.16. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

3.5.17. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que,



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

#### 3.5.18. Requisitos Técnicos de qualificação da equipe:

É fundamental que os profissionais que irão compor a equipe técnica da contratada estejam em condições de efetivamente desempenhar seus trabalhos por ocasião da execução do futuro contrato, portanto, não serão exigidos requisitos técnicos profissionais previamente a contratação.

Sem prejuízo, entretanto, nos termos do Anexo B - Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10), de disponibilizar referenciais acerca do grau de complexidade técnica inerente ao Objeto do presente Termo.

Harmonizando com esse entendimento, colaciona-se trecho do Acórdão nº 872/2016 – Plenário, da Corte de Contas da União:

10. “A exigência de que as empresas concorrentes possuam vínculo empregatício, por meio de carteira de trabalho assinada, com o profissional técnico qualificado mostra-se, ao meu ver, excessiva e limitadora à participação de eventuais interessados no certame, uma vez que o **essencial, para a Administração, é que o profissional esteja em condições de efetivamente desempenhar seus serviços no momento da execução de um possível contrato.** Em outros termos, o sujeito não integrará o quadro permanente quando não estiver disponível para prestar seus serviços de modo permanente durante a execução do objeto do licitado.” (grifo nosso)

#### 3.5.19. Requisitos técnicos das ferramentas integradas de *Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM)* e de *Assistente Virtual Inteligente (chatbot)*:

- a. A capacidade tecnológica deverá ser comprovada por meio do envio dos manuais técnicos e, também preferencialmente manuais de usuário, das ferramentas indicando efetivamente a localização na página dos respectivos manuais onde consta cada item descrito na tabela Lista de Funcionalidades do item 5.5 e 5.6: características e funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos e necessidades de negócio.

### 3.6. Critério técnico de aceitação das propostas

- 3.6.1. Da viabilidade das propostas: Não serão aceitas propostas com valores unitários e global com preços manifestamente inexequíveis.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 3.6.2. Apresentação da Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de Opção por Não Realização de Vistoria Técnica.
- 3.6.3. É **facultado** à licitante comparecer às instalações do CNJ. Caso faça esta opção será fornecida pelo CNJ, ao final da visita, DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA.
- 3.6.4. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da VISTORIA, o representante legal da licitante deverá estar devidamente identificado.
- 3.6.5. Da Prova de Conceito – POC
- I. A licitante detentora da melhor proposta será requisitada a apresentar Prova de Conceito das ferramentas de *Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM)* e de *Assistente Virtual Inteligente (chatbot)*, nos termos exigidos para atender ao objeto licitado.
  - II. Uma vez verificados e validados os documentos apresentados na fase de Habilitação, o Pregoeiro procederá com a convocação da Licitante.
  - III. A licitante detentora da melhor proposta terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da convocação do Pregoeiro, para, conforme agendamento indicado na convocação, no horário das 12 às 18 horas, apresentar o pleno funcionamento das ferramentas: *Gerenciamento de Serviços de IT (ISTM)* e *Assistente Virtual Inteligente (chatbot)*.
  - IV. O não comparecimento nos prazos previamente agendados ensejará a desclassificação, sendo convocada a licitante melhor classificada na sequência.
  - V. Os testes da Prova de Conceito ocorrerão no ambiente do CNJ, devendo a Licitante entregar, instalar e ativar equipamento próprio, tal como notebook ou computador de mesa, onde esteja instalada as ferramentas a serem conferidas. Desta forma, a Prova de Conceito consiste na validação das ferramentas e de todas as funcionalidades necessárias para o atendimento dos requisitos a partir de sua disponibilização pela Licitante.
  - VI. Após a entrega do equipamento e do acionamento das ferramentas, não será permitida a atualização de versões ou



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

qualquer tipo de ajuste (path ou fix e similares), seja presencialmente ou remotamente, nos softwares correspondentes as ferramentas instaladas no ambiente de POC.

- VII. A licitante poderá parametrizar em tempo de POC os softwares e\ou as ferramentas, não sendo permitida qualquer alteração nos códigos fontes.
- VIII. As ferramentas configuradas serão utilizadas para simulação de, pelo menos, um ciclo completo de solicitação de OS – Solicitação, Plano de Trabalho, OS e Fechamento, utilizando o portal web para usuários, o chatbot e o portal web de atendente (um ciclo completo para cada), de modo a verificar a aderência das ferramentas ofertadas aos requisitos constantes no Termo de Referência.
- IX. A lista dos requisitos que serão verificados durante a análise da Prova de Conceito se encontra nos Anexos C e D: características e funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos e necessidades de negócio, e será acompanhada em conjunto por representante da área de TI do CNJ.
- X. A não realização de teste de determinado requisito durante a análise da Prova de Conceito não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo atendimento de todos os requisitos especificados no Termo de Referência durante toda a vigência do contrato.
- XI. Não será aceita a proposta da licitante que tiver Prova de Conceito rejeitada, seja pelo não cumprimento mínimo de 80% da lista de requisitos dos Anexos C e D ou que não a apresentar no prazo e condições estabelecidos.
- XII. O período de trabalho alocado para a equipe do CNJ apoiar os procedimentos e avaliar as funcionalidades é das 12 h às 19 h, em dias úteis.
- XIII. A partir da instalação, configuração e utilização efetiva da Prova de Conceito relativa aos softwares, a avaliação será realizada pelo Conselho com apoio presencial de técnicos da licitante em até 5 (cinco) dias úteis, a fim de verificar o atendimento aos requisitos dispostos neste documento.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- XIV. Se a Prova de Conceito for rejeitada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

#### 4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III)

##### 4.1. Papéis desempenhados na contratação (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

- 4.1.1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:
- a. Autoridade competente: Titular da Diretoria-Geral ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;
  - b. Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão;
  - c. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
  - d. Preposto: funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e
  - e. Representante da Contratada: Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.
  - f. Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo B deste Termo de Referência.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.1.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do CNJ, especialmente designados, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 9.507, de 2018.
- 4.1.3. O representante do CNJ deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 4.1.4. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 4.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que verifiquem os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e a qualidade demandada.
- 4.1.6. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os níveis de serviços e indicadores de desempenho para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 4.1.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 4.1.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 4.1.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 4.1.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 4.1.11. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.1.12. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 4.1.13. O representante do CNJ deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 4.1.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não alcançar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 4.1.15. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.
- 4.1.16. Para esta verificação, o Fiscal Técnico será apoiado por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CNJ.
- 4.1.17. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada, e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços.
- 4.1.18. De posse do (s) parecer(es) da equipe de fiscalização e do Relatório Geral de Faturamento, o fiscal técnico do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avaliará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.
- 4.1.19. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades.
- 4.1.20. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados ao Fiscal Técnico, que será o responsável pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório.
- 4.1.21. Os eventuais desvios detectados pela equipe de fiscalização serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

a CONTRATADA, que deverá apresentar um plano de correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

- 4.1.22. O CNJ indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.
- 4.1.23. A fiscalização de que trata esta seção do termo de referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CNJ ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

#### **4.2. Formas de comunicação/acompanhamento da execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 5)**

- 4.2.1. Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:
  - a. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto;
  - b. Correio eletrônico (e-mail);
  - c. Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ; e
  - d. Atas de reunião redigidas por colaborador da CONTRATADA, e validadas pela equipe de gerência de TI do CONTRATANTE.

#### **4.3. Dinâmica da Execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 2)**

- 4.3.1. A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
1	Assinatura do contrato.	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	DG/Preposto ou Representante da contratada	Contrato assinado	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo (anexo F)			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
	Assinatura do Termo de Responsabilidade com o código de conduta (anexo M)			Termo de Responsabilidade com o código de conduta	
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	DG	Portaria de designação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
3	Reunião Inicial de alinhamento	Até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do contrato.	Gestor do Contrato/ Preposto	Ata de reunião de alinhamento	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
4	Amostra dos uniformes	Até 5 (cinco) úteis após a assinatura do contrato	Preposto ou Representante da Contratada	Uniformes	Presencial
4	Apresentação da comprovação dos requisitos da equipe profissional	10 dias corridos, após a assinatura do contrato	Preposto	Comprovações em formato digital conforme disposto no Anexo B	E-mail
5	Garantia contratual	10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura	preposto	Garantia Contratual	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
6	Início da execução contratual	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato. Ressalta-se que a	Preposto	Declaração do fabricante com o código de ativação das atualizações tecnológicas	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
		contratada somente fará jus ao recebimento de qualquer quantia após o início da prestação do serviço.		Declaração da contratada de instalação, disponibilização e demais informações sobre as ferramentas de atendimento	
7	Verificação das declarações da fabricante e da contratada	Até 2 (dois) dias úteis após a entrega das Declarações	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Despacho de atesto de verificação das declarações	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
8	Fornecer 2 conjuntos completos de uniforme	Início do contrato	preposto	cópia dos recibos individuais de entrega de uniforme (20) dias após a entrega	E-mail
	A cada 6 meses, fornecer um conjunto de uniforme	semestral			
9	Início do suporte técnico presencial	Imediatamente após a emissão do despacho de ateste de verificação das declarações	Gestor do contrato / Preposto	Não há	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
10	Certificações da equipe profissional	60 dias corridos da assinatura do contrato	Preposto	Cópia dos certificados	E-mail
		Até 1 (um) mês a cada renovação contratual			
11	Entrega do Relatório Geral de Faturamento.	Até o 5º (quinto) dia útil contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal	Preposto	Relatório Geral de Faturamento.	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
12	Análise do Relatório Geral de Faturamento	Em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do	Gestor do contrato / Fiscal Técnico	Notificação de avaliação do	Correio Eletrônico (e-mail)





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

DINÂMICA DE EXECUÇÃO					
ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATORES	ARTEFATO	CANAL
		Relatório Geral de Faturamento		Relatório Geral de Faturamento	
13	Programa de Desenvolvimento de Competências	até seis meses após assinatura do contrato ou renovação do contrato	preposto	Plano de Capacitação de Colaboradores	E-mail
14	Início da prestação de assistência para promoção da transferência dos serviços	03 (três) meses	Gestor do contrato / Fiscal Técnico/Preposto	Ata de reunião	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
9	Reunião de validação das expectativas	Em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato	Gestor do Contrato / Preposto	Ata de reunião de validação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

#### 4.3.2. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE ISTM E ASSISTENTE VIRTUAL

##### Cronograma de implantação das ferramentas de ISTM e Assistente Virtual

Item	Descrição	Início da atividade	Final da atividade (estimado)	entregáveis
01	Fase de Planejamento e Configuração	A partir da assinatura do contrato	Até 15 (quinze) dias a partir da assinatura do contrato	1.Plano de Implantação; 2.Migração da Base de Chamados legada; 3.Elaboração dos "Scripts" de Atendimento, Macro fluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes; 4.Homologação do Ambiente Operacional; 5.Implantação da Ferramenta de ISTM e CHATBOT.
02	Fase de Estabilização/Ativação	A partir da assinatura do Termo Definitivo da Fase de Planejamento	Até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do Termo de aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Configuração	1.Levantamento do inventário de ativos de TI do CNJ; 2. Treinamento da equipe dos técnicos da Contratada e dos servidores do CNJ;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

		e Configuração		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Desenho e implantação do Relatório de Prestação de Serviço;</li><li>4. Seminário de divulgação do Central de Serviços para a direção do CONTRATANTE;</li><li>5. Elaboração da pesquisa de satisfação;</li><li>6. Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais.</li></ol>
<b>03</b>	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo Definitivo da Fase de Estabilização/Ativação	Término da vigência do Contrato	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Base de conhecimento implantada e disponível;</li><li>2. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados;</li><li>3. Processos de trabalho modelados e ajustados.</li><li>4. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços (ISTM) e Assistente Virtual (Chatbot) implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes;</li><li>5. Plano de Transferência de Conhecimento.</li></ol>
<b>04</b>	Fase de Encerramento dos serviços	Até 45 (quarenta e cinco) dias antes término do Contrato	Término da vigência do Contrato	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Plano de Encerramento dos Serviços;</li><li>2. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;</li><li>3. Transferência de conhecimentos e bases de dados para o CNJ e nova contratada;</li><li>4. Devolução dos recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE.</li></ol>

#### 4.3.3. Período de Estabilização (Período de Adaptação Operacional):

- I. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

#### 4.3.4. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: será aplicada redução de 50% (cinquenta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
  - b. Para o 2º (segundo) mês de execução: será aplicada redução de 30% (trinta por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
  - c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: será aplicada redução de 10% (dez por cento) do total obtido por glosa pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
  - d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá ser glosada no percentual total obtido pelo não cumprimento dos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 4.3.5. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- 4.3.6. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão.
- 4.3.7. O dimensionamento da quantidade de prestadores de serviços que comporão as equipes é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.
- 4.3.8. Durante o período de estabilização a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se, pois, dada a flexibilização aplicada nos Níveis de Serviço Exigidos para os 90 (noventa) primeiros dias, a CONTRATADA não poderá diminuir a sua força de trabalho, sob o risco de prejudicar a execução dos serviços ao término do período de estabilização.
- 4.3.9. Os serviços de atendimento presencial aos usuários de TI deverão ser prestados nas dependências do Conselho Nacional de Justiça, na cidade de Brasília/DF, localizadas na SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), no SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-542; no SEPN 514, lote 9, Bloco D – CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3, Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300 ou em outro local onde o CNJ porventura venha a se estabelecer.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.3.10. Poderá haver prestação de serviço de suporte local, aos sistemas ou equipamentos do CNJ, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo CNJ.
- 4.3.11. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.
- 4.3.12. Os horários de funcionamento, ordinários, dos sítios do CNJ são de segunda a sexta-feira, entre 08:00 horas e 20:00 horas, entretanto, há situações em que o expediente é estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.
- 4.3.13. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CNJ em finais de semana e feriados.
- 4.3.14. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do DTI/CNJ. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
- 4.3.15. A disponibilidade permanente dos serviços não configura mão de obra exclusiva, visto que é dispensável a permanência dos funcionários durante o horário de expediente do órgão, exceto quando pela natureza do serviço for solicitado pelo CONTRATANTE a manutenção mínima de equipes e/ou perfil profissional nas dependências do Órgão, conforme este termo de referência e seus anexos.
- 4.3.16. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.
- 4.3.17. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.3.18. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.
- 4.3.19. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.
- 4.3.20. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 4.3.21. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE.
- 4.3.22. Toda a documentação produzida em decorrência dos procedimentos executados, bem como o licenciamento das ferramentas implementadas pela CONTRATADA, passarão a ser de propriedade do DTI/CNJ.
- 4.3.23. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

#### **4.4. Instrumentos formais de solicitação do objeto (Art. 18, § 3º, III, a, 3)**

- 4.4.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de serviço:
  - a. Abertura de OS pelo sistema de requisições;
  - b. Telefone;
  - c. e-mail;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- d. chat; e
- e. ferramenta de chatbot .

- 4.4.2. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.
- 4.4.3. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.
- 4.4.4. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

#### 4.5. Níveis de Serviços Exigidos (NSE) (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

- 4.5.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo A**.

#### 4.6. Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

- 4.6.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo B**.

#### 4.7. Forma de recebimento provisório/definitivo e qualidade (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

- 4.7.1. O recebimento provisório e definitivo, serão feitos:
  - a. Os serviços serão recebidos **provisoriamente** no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após o fim de cada período, mensal, de apuração, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- b. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- c. Os serviços serão recebidos **definitivamente** no prazo de 05 (cinco) dias, úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.
- d. Na hipótese de a verificação a que se refere a alínea anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
- e. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- f. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.
- g. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.
- h. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho.
- i. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666.

- j. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, no início de cada período mensal de apuração, através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.
- k. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
- l. O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no Anexo I.

#### 4.8. Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

- 4.8.1. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 4.8.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais.
- 4.8.3. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.
- 4.8.4. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.
- 4.8.5. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias, úteis, contados





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE.

- 4.8.6. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias, corridos, contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório.
- 4.8.7. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias, úteis, contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.
- 4.8.8. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.
- 4.8.9. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.
- 4.8.10. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.
- 4.8.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 4.8.12. Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a CONTRATADA:
  - a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
  - b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 4.8.13. O pagamento está condicionado à apresentação de nota fiscal, acompanhada de Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS- CRF,



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

comprovando regularidade com o FGTS, Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhista – CNDT, expedida pela justiça do Trabalho.

- 4.8.14. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 4.8.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada comunicação por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 4.8.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 4.8.17. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 4.8.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 4.8.19. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.
- 4.8.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 4.8.21. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 4.8.22. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$I = (TX/100)/365$	<b>onde:</b> I = Índice de atualização financeira; TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;
$EM = I \times N \times VP$	EM = Encargos moratórios; N= Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela em atraso

#### 4.9. Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

- 4.9.1. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
- 4.9.2. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 4.9.3. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CNJ, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do termo de referência, repassando todo o conhecimento necessário para tal.
- 4.9.4. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

- 4.9.5. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
  - a. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
  - b. A metodologia de trabalho;
  - c. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
  - d. Os documentos e os artefatos a serem gerados;
  - e. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.
- 4.9.6. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.
- 4.9.7. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.
- 4.9.8. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.
- 4.9.9. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.
- 4.9.10. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.
- 4.9.11. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

- 4.9.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.
- 4.9.13. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.
- 4.9.14. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 4.9.15. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
  - a. Devolver, equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
  - b. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
  - c. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
  - d. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 4.9.16. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
  - a. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
  - b. Base de dados de conhecimento atualizada;
  - c. Descritivo do estado geral (health-check) dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida; e



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

d. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

**4.10. Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)**

- 4.10.1. Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão ao CNJ, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.
- 4.10.2. Portanto a empresa contratada cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados do CNJ.

**4.11. Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m)**

- 4.11.1. Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.
- 4.11.2. Efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as deste Termo de Referência.
- 4.11.3. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.
- 4.11.4. Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da contratada as medidas necessárias à sua regularização.
- 4.11.5. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

4.11.6. Aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

#### 4.12. Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m)

- 4.12.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.
- 4.12.2. Aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 55, inciso XI da Lei nº 8.666/1993.
- 4.12.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 4.12.4. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/1993.
- 4.12.5. Não está prevista subcontratação parcial de outra empresa para a execução do objeto desta contratação, devido características técnicas dos serviços a serem prestados.
- 4.12.6. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem no todo ou em parte a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 4.12.7. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 4.12.8. Indicar preposto, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto.
- 4.12.9. O preposto indicado pela contratada deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.12.10. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE.
- 4.12.11. O preposto e supervisores poderão ser contatados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços.
- 4.12.12. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.
- 4.12.13. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e supervisores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CNJ.
- 4.12.14. A CONTRATADA deverá indicar substitutos para os prepostos, supervisores e colaboradores no caso de férias ou outros afastamentos.
- 4.12.15. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.
- 4.12.16. Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 4.12.17. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de Service Desk.
- 4.12.18. Manter seus profissionais nas dependências do CNJ adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=1814>> Acessado em: 24 abr. 2020.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.12.19. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas constante no Anexo B, segundo os perfis indicados.
- 4.12.20. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 4.12.21. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto do termo de referência.
- 4.12.22. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- 4.12.23. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.
- 4.12.24. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 4.12.25. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
- 4.12.26. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço o CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.
- 4.12.27. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 4.12.28. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, à disciplina do



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ.

- 4.12.29. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.
- 4.12.30. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.
- 4.12.31. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde os profissionais desempenhem seus serviços.
- 4.12.32. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 4.12.33. Dar conhecimento da documentação técnica dos processos para execução dos serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 4.12.34. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, conforme ampara o art. 69 da Lei 8.666/1993.
- 4.12.35. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 4.12.36. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 70 da Lei 8.666/1993.
- 4.12.37. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando o CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.12.38. Detalhar e repassar para o CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.
- 4.12.39. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 4.12.40. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 4.12.41. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 4.12.42. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- a. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
  - b. definição de normas de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
  - c. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 4.12.43. Responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo CNJ, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.
- 4.12.44. Firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo F).



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.45. Guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 4.12.46. Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (ANEXO K).
- 4.12.47. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do CNJ não poderá ser utilizada para fins particulares.
- 4.12.48. Observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.
- 4.12.49. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.
- 4.12.50. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 4.12.51. Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 4.12.52. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 4.12.53. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 4.12.54. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- 4.12.55. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
- 4.12.56. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 4.12.57. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 4.12.58. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 4.12.59. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
- 4.12.60. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.
- 4.12.61. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 4.12.62. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.
- 4.12.63. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto do termo de referência.
- 4.12.64. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 4.12.65. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 4.12.66. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.12.67. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 4.12.68. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 4.12.69. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 4.12.70. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 4.12.71. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 4.12.72. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 4.12.73. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE.
- 4.12.74. Observar os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 4.12.75. Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 4.12.76. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 4.12.77. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.12.78. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 4.12.79. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento.
- 4.12.80. Assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do CNJ, conforme Portaria n. 18/2020, constante do modelo - Anexo M deste termo de referência.
- 4.12.81. O prestador de serviço deverá declarar, no ato da assinatura do contrato com a CONTRATADA, ciência do Código de Conduta dos servidores do Conselho Nacional de Justiça, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018.
- 4.12.82. Fornecer conjunto completo de uniforme para todos os funcionários conforme descrito nos itens 5.7 e 5.8.
- 4.12.83. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, *frameworks*, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

#### 4.13. Da Vigência Contratual

- 4.13.1. Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início da vigência do contrato, nos termos do Art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93.
- 4.13.2. Contudo, conforme disposto no Estudo Preliminar, trata-se de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para o atendimento e suporte técnico de microinformática ao usuário final e constituem-se em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do CNJ.
- 4.13.3. Ao se prolongar a duração do contrato busca-se combater a alta rotatividade do corpo técnico envolvido na prestação dos serviços, bem como, obter preços mais vantajosos. A adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados.

- 4.13.4. Cabe ressaltar que a matéria já foi tema controverso no Tribunal de Conta da União que se manifestou pela viabilidade nos termos dos Acórdãos: 490/2012 e 1214/2013, ambos do Plenário.
- 4.13.5. Desta forma, é providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que a interrupção dos serviços antes mesmo da absorção total da base de conhecimento pela futura contratada poderá acarretar prejuízo imensurável as atividades finalísticas e administrativas do CNJ.

#### 4.14. Garantia Contratual

- 4.14.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará **garantia de 5% (cinco) por cento** do valor total do contrato em uma das modalidades estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 4.14.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
  - Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
  - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.
- 4.14.3. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 4.14.4. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término do Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 4.14.5. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução na Caixa Econômica Federal.
- 4.14.6. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do CONTRATANTE.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.14.7. A garantia será considerada extinta:
- Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
  - Após o prazo estabelecido no item 4.14.4, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 4.14.8. O CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:
- Caso fortuito ou força maior;
  - Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
  - Descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
  - Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.
- 4.14.9. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 4.14.8.
- 4.14.10. Havendo repactuação de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, **guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração**, conforme o art. 56 §4º, da Lei 8.666/1993.

#### 4.15. Sanções Administrativas (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

- 4.15.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- Deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
  - Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - Comportar-se de modo inidôneo; ou



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

e. Cometer fraude fiscal.

4.15.2. As sanções administrativas a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente.

4.15.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto do termo de referência, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, cumulativamente:

I. **Advertência** por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês (tabela 2 do Anexo A) será feita advertência por escrito à Contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

- i. A Contratada será notificada formalmente pelo CNJ em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação;
- ii. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o CNJ entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

II. **Multa** de:

- i. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
- ii. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;
- iii. 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;
  - iv. 3% (três por cento) sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
  - v. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
  - vi. 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total da obrigação assumida;
  - vii. 0,2% (dois décimos por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 4 e 5 do item 4.15.5;
  - viii. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- III. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.
- IV. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- V. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos causados.
- VI. Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- a. Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses, em um período de exercício anual;
  - b. Completo abandono das atividades de prestação de serviços;
  - c. A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito na seção 4.9;
- 4.15.4. As sanções previstas nos subitens **4.15.3.(I)**, **4.15.3.(III)**, **4.15.3.(IV)**, **4.15.3.(V)** e **4.15.3.(VI)** poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 4.15.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 4 e 5:

GRAU	OCORRÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Reincidir, por três meses consecutivos, na prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos; por grupo de no mínimo três indicadores simultâneos;	05
2	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do termo de referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

**Tabela 3**

4.15.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- a. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

4.15.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

4.15.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

4.15.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.15.10. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia.
- 4.15.11. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.
- 4.15.12. Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o CNJ poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à Contratada o exercício do contraditório e da ampla defesa. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à adjudicatária ou cobrado judicialmente.
- 4.15.13. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.
- 4.15.14. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias após a notificação, para as penalidades de advertência e multa por inexecução parcial, e de 10 (dez) dias para as penalidades relativas à inexecução total do CONTRATO.

## 5. REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3º, IV)

### 5.1. Forma de Prestação

- 5.1.1. A contratação envolve a prestação de Suporte Técnico ao Usuário – Service Desk. Consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede do CNJ e em seu parque tecnológico.
- 5.1.2. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

recomendadas pelo ITILv3. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, mais qualidade.

- 5.1.3. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, sem dedicação exclusiva de mão de obra, e executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos neste documento.
- 5.1.4. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CNJ e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.
- 5.1.5. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TI e respectivas áreas finalísticas do DTI envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TI do DTI exigem e devem ser prestados.
- 5.1.6. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CNJ, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.
- 5.1.7. Além de seu aspecto quantitativo, em volume de demandas atendidas, os serviços de TI devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3.
- 5.1.8. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CNJ dentro dos padrões de qualidade requeridos.

## 5.2. Critérios de Atendimento

- 5.2.1. Todas as informações sobre o tópico estão no item 1.2 do Anexo A.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

### 5.3. Execução de Relatórios e Dashboards

- 5.3.1. O CNJ, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.
- 5.3.2. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de *business intelligence*.
- 5.3.3. A CONTRATADA deverá ainda apresentar, mensalmente, por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes Relatórios Gerenciais e Técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:
- Relatório Mensal dos Indicadores de Nível de Serviços e de Desempenho;
  - Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período Mensal;
  - Relatório Consolidado dos Atendimentos Realizados no Período Trimestral, Semestral e Anual.
- 5.3.4. Os relatórios Gerenciais e Técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na **Tabela 4**:

Relatórios	Informações Obrigatórias
Relatórios mensal / trimestral / semestral / anual dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"><li>Período de faturamento mensal;</li><li>Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabelas 1 e 2 do anexo A.</li></ul>
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"><li>Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</li><li>Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro e segundo nível).</li></ul>





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação



- Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.
- Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
- Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.

**Tabela 4 - Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.**

#### 5.4. Plano de Execução das Atividades

- 5.4.1. Quando o CNJ demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas.
- 5.4.2. O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CNJ.
- 5.4.3. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CNJ.
- 5.4.4. O CNJ deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que O CNJ aprove o plano.
- 5.4.5. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.
- 5.4.6. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.
- 5.4.7. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.
- 5.4.8. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TI, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

### 5.5. Características da Ferramenta de ISTM

5.5.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo C**.

### 5.6. Características da Ferramenta de Assistente Virtual Inteligente

5.6.1. Todas as informações sobre o tópico estão no **Anexo D**.

### 5.7. Descrição do Vestuário da Equipe e seu Fornecimento

- 5.7.1. A empresa vencedora do certame deverá submeter para apreciação do CNJ, até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses, amostra do modelo, cor e qualidade do material de todas as peças que compõem o conjunto dos uniformes para a aprovação da Fiscalização, observadas as especificações constantes no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência, resguardado o direito do Conselho exigir, a qualquer momento, a substituição dos que não atendam às condições de apresentação.
- 5.7.2. A Fiscalização poderá reter as amostras apresentadas até que a Contratada entregue todo o uniforme a ela vinculado.
- 5.7.3. Fornecer até a data do início da prestação do serviço dois conjuntos completos de uniforme para cada profissional e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto completo de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante deste Termo de Referência.
- a. A Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessários;
  - b. O custo com uniformes não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos;
  - c. Cada profissional deverá receber um conjunto de uniformes - nominalmente identificado -, observadas as disposições do item 5.8 - “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” deste Termo de Referência.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 5.7.4. Encaminhar à Fiscalização, até 20 (vinte) dias corridos do início da prestação do serviço, cópia dos recibos individuais de entrega dos uniformes e, posteriormente, a cada nova entrega, de acordo com o item anterior.
- 5.7.5. Fornecer o mesmo quantitativo de uniformes elencados no “DETALHAMENTO DOS UNIFORMES” ao funcionário no decorrer da execução do Contrato.
- 5.7.6. Fornecer uniformes apropriados às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de ajustes porventura necessários.
- 5.7.7. Orientar o profissional ocupante do posto de trabalho quanto à responsabilidade pelo zelo e pela conservação do uniforme.
- 5.7.8. Manter seus funcionários, quando em serviço, devidamente uniformizados e com o crachá de identificação, com fotografias recentes.

#### 5.8. Detalhamento dos uniformes

- 5.8.1. Uniformes para os profissionais das equipes:
  - a. Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário;
  - b. Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos;
  - c. Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
  - d. Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário e
  - e. Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.

Tipo	Especificações	Fornecimento
Terno ou Terninho	Paletó e calça social pretos para profissional do sexo masculino Blazer e calça social ou pretos para profissional do sexo feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, manga comprida, na cor branca	
Gravata (para sexo masculino)	Gravata social, vertical, na cor preta	
Lenço (para sexo feminino)	Lenço para uso no pescoço em tom cinza	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	

#### 5.8.2. Uniformes para os profissionais das equipes:

- a. Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno,
- b. Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;

Tipo	Especificações	Fornecimento
Calça	calça social preta para profissional do sexo masculino ou feminino	2 (dois) conjuntos ao iniciar o contrato e posteriormente 1 (um) conjunto a cada 6 (seis) meses
Camisa	Estilo social, na cor branca	
Par de sapatos	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	
Par de meias	Cor preta	
Cinto	Tipo social, de couro, na cor preta. Modelo masculino e feminino conforme o sexo do(a) profissional	

## 5.9. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta

- 5.9.1. Todas informações sobre o tópico estão no **Anexo E**.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### ANEXO A – NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)

##### 1.1. Critérios Gerais

- 1.1.1. Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.
- 1.1.2. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.
- 1.1.3. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
- 1.1.4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.
- 1.1.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.
- 1.1.6. Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Tabela 1 – Indicadores de Desempenho

EQUIPE ESPECIALIZADA I.I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO EXTERNO				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-2	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-3	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	$(\text{Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte} /$	$\geq 70\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

		Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %		
INS-4	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-5	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-6	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-7	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

**EQUIPE ESPECIALIZADA I.II – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO INTERNO**

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-8	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-9	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-10	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	>= 70%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-11	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-12	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
INS-13	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

INS-14	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA II.I – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO</b>				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-6	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-7	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS</b>				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-6	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
INS-7	Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
<b>EQUIPE ESPECIALIZADA III.I – APOIO A GOVERNANÇA DE TI E EQUIPE ESPECIALIZADA III.II – EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO</b>				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
INS-15	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom/Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
INS-16	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento	(Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento / Total de chamados resolvidos) x 100%	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

- 1.1.7. Os prazos para atendimento estão listados na Tabela 6 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições;
- 1.1.8. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes.
- 1.1.9. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas;

- 1.1.10. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 2 – Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.
- 1.1.11. A cada 10 (dez) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% (um por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.
- 1.1.12. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA.

**Tabela 5 – Indicadores de Atendimento**

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS 1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS 2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS 3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5
TRS 4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS 5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS 6	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS 7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS 9	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

TRS 10	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS 11	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS 12	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS 13	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS 14	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS 15	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de service desk	Por ocorrência	10
TRS 16	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS 17	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS 18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS 19	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS 20	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS 21	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS 22	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS 23	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 24	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
TRS 25	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS 26	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS 27	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 28	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	10



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

TRS 29	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviços e a Solução de Assistente Virtual Inteligente com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100
TRS 30	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS 31	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS 32	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS 33	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS 34	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
TRS 35	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

\*\*Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos

- 1.1.13. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.
- 1.1.14. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

## 1.2. Critérios de Atendimento

- 1.2.1. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.
- 1.2.2. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pelo CNJ.
- 1.2.3. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

1.2.4. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CNJ, considerando-se:

- a. **IMPACTO:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CNJ. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas;
- b. **URGÊNCIA:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo;
- c. **PRIORIDADE:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

1.2.5. As Tabelas a seguir definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CNJ;</li><li>• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis;</li><li>• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população;</li><li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li></ul>
Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização;</li></ul>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> </ul>
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);</li> <li>O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários;</li> <li>O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão;</li> <li>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação;</li> <li>O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência;</li> <li>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário;</li> <li>A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li> </ul>

**Tabela 3 - Critérios para Definição do Impacto das Solicitações**

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;</li> <li>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;</li> <li>O sistema ou recurso é crítico ou sensível;</li> <li>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;</li> <li>O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível;</li> <li>Definido para usuários comuns.</li> </ul>
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata;</li> </ul>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<ul style="list-style-type: none"><li>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li></ul>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Tabela 4- Critérios para Definição da Urgência das Solicitações**

- 1.2.6. Os critérios definidos nas Tabelas 3 e 4 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.
- 1.2.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 5.
- 1.2.8. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
ALTÍSSIMO	5	5	4	4
ALTO	5	4	4	3
ELEVADO	4	4	3	2
MÉDIO	4	3	2	1
BAIXO	4	3	2	1

**Tabela 5 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência**

- 1.2.9. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.
- 1.2.10. O Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web, chatbot), e o seu conseqüente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.
- 1.2.11. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a conseqüente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 1.2.12. O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.
- 1.2.13. O Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.
- 1.2.14. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:01 horas e 07:59 horas) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.
- 1.2.15. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 6.

PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO DO TRATAMENTO DO CHAMADO	TEMPO MÁXIMO PARA A SOLUÇÃO DO CHAMADO
1	Em até 5 minutos	Em até 24h ou em data posterior programada
2	Em até 5 minutos	Em até 6 horas
3	Em até 5 minutos	Em até 2 horas
4	Em até 5 minutos	Em até 1 hora
5	Em até 5 minutos	Em até 30 minutos

**Tabela 6 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições**

- 1.2.16. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de Apoio aos processos ITIL para análise do problema que provocou o (s) incidente (s) e para a busca da sua causa raiz.
- 1.2.17. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.
- 1.2.18. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- 1.2.19. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 100 (cem) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### ANEXO B – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE PROFISSIONAL

- 1.1.1. Os serviços de Tecnologia da Informação, objeto desta contratação, deverão ser prestados em total conformidade com as recomendações e boas práticas presentes no guia ITILv3, estando definidas, nos requisitos de cada equipe, quais as atividades inerentes às diferentes disciplinas do ITIL que deverão por elas serem cumpridas.
- 1.1.2. A força de trabalho será composta por 4 equipes como se observa na planilha a seguir:

EQUIPE ESPECIALIZADA I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO	Qtd de Profissionais
<a href="#">Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo</a>	10
<a href="#">Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno</a>	10
<a href="#">Supervisor da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo</a>	1
<a href="#">Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno</a>	1
Total Previsto	<b>22</b>
EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO	Qtd de Profissionais
<a href="#">Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário</a>	10
<a href="#">Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos</a>	3
<a href="#">Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário</a>	2
Total Previsto	<b>15</b>
EQUIPE ESPECIALIZADA III – APOIO AOS PROCESSOS ITIL	Qtd de Profissionais
<a href="#">Equipe Especializada III.I – Apoio aos processos ITIL</a>	2
<a href="#">Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário</a>	2
<a href="#">Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos processos ITIL</a>	1
Total Previsto	<b>5</b>
EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS	Qtd de Profissionais
<a href="#">Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos</a>	4
<a href="#">Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos</a>	1
Total Previsto	<b>5</b>
Total Geral Previsto	<b>47</b>

- 1.1.3. As equipes e supervisores abaixo deverão ser alocados nas dependências do CNJ
- Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
  - Equipe Especializada II.I – Atendimento Presencial ao Usuário;
  - Equipe Especializada II.II – Atendimento a Sistemas Estratégicos;
  - Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos;





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- e. Supervisor da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno;
- f. Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário e
- g. Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos.

#### 1.1.4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

- I. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência;
- II. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência;
- III. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:
  - a. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade;
  - b. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a equipe de Apoio aos processos ITIL;
  - c. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas;
  - d. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação;
  - e. Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE;
  - f. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade;
  - g. Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- h. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.
- IV. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através da central de atendimento de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário;
- V. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão;
- VI. A CONTRATADA poderá utilizar mais de um colaborador em uma equipe especializada;
- VII. Os profissionais das equipes de supervisão não poderão exercer nenhuma outra função, devendo exercer exclusivamente atividades da equipe de supervisão na qual foi designado;
- VIII. Afim do CONTRATANTE manter o controle das atividades executadas pela CONTRATADA, e visando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações do ambiente de TI do CNJ, todas as atividades deverão ser prestadas presencialmente nos ambientes físicos do CONTRATANTE, exceto em casos excepcionais, desde que autorizado pelo CONTRATANTE.

#### EQUIPE ESPECIALIZADA I – ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO

##### Requisitos Gerais

1. O Atendimento Remoto ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TI do CNJ, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes.
2. Será responsabilidade da Equipe Especializada I atuar sobre todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.
3. O Atendimento Remoto ao Usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as requisições e incidentes mais comuns e suas respectivas formas de tratamento.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

4. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.
5. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE.

#### Requisitos para a Equipe Especializada I.I - Atendimento Remoto ao Usuário Externo

##### **Canais de Acesso ao Atendimento:**

1. Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.
2. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp, Microsoft Teams ou outro a ser utilizado pelo CONTRATANTE), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
3. Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC a ser implantada na rede do CONTRATANTE.
4. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel ou página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.

##### **Requisitos de Infraestrutura de Atendimento:**

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a DTI e a CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local).
3. A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível)
4. A central de atendimento deverá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. A URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.

6. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular.
7. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do CNJ. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela SEATE.
7. A central PBX/IP da CONTRATADA deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer ramal do Conselho Nacional de Justiça. O eventual custo da extensão da chamada telefônica, nesses casos, ficará ao encargo da CONTRATADA. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), neste caso utilizando o link de dados com o CONTRATANTE.
8. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários por um período de 1 (um) ano. Os diálogos deverão ser recuperados e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
9. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.
10. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cálculo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).
11. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.
12. Caso necessário, A CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria.
13. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.
14. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

#### **Requisitos de Negócio:**

1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.
5. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, a equipe de Apoio aos processos ITIL deverá ser comunicada imediatamente.
6. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.
7. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.
8. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
9. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.
10. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
11. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

12. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.
13. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).
14. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
15. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
16. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
17. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
18. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
19. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
20. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
21. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
22. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
23. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up), em conjunto com a equipe especializada III.II de excelência no atendimento.
24. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

25. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
26. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário.

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto ao Usuário Externo deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, com pelo menos um profissional, durante o período de 8h as 20h durante os dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

#### ***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.
3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.
6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.
7. Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

#### Requisitos para a Equipe Especializada I.II - Atendimento Remoto ao Usuário Interno

##### **Canais de Acesso ao Atendimento:**

1. Atendimento de chamadas telefônicas, através de ramal a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE, por meio de central de atendimento a ser provida pelo CONTRATANTE.
2. Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI a ser implantada na rede do CONTRATANTE conforme item 5.5.
3. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI
4. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp ou Microsoft Teams), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
5. Disponibilização Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento, ou em ferramentas de comunicação instantânea como WhatsApp, Microsoft Teams ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.

##### **Requisitos de Infraestrutura de Atendimento:**

1. A CONTRATADA deverá utilizar a central de atendimento telefônica, PABX, do ambiente do CONTRATANTE que contará com todos os recursos de central PABX necessários, tais como fila de espera e DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).
2. O atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.
3. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
4. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do CNJ. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

5. O sistema telefônico permitirá a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos poderão ser recuperados, a qualquer tempo pelo CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
6. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).
7. A CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no terminal remoto no momento do atendimento, para fins de auditoria.
8. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis para consulta e auditoria a qualquer tempo.

#### ***Requisitos de Negócio:***

1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.
5. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, a equipe de Apoio aos processos ITIL deverá ser comunicada imediatamente.
6. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

7. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.
8. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
9. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.
10. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
11. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.
12. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SEATE.
13. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).
14. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
15. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
16. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTI).
17. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
18. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
19. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes, nos equipamentos de responsabilidade do DTI.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

20. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.
21. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
22. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
23. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
24. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup), em conjunto com a equipe especializada III.II de excelência no atendimento.
25. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.
26. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pelo CNJ, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.
27. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário.

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto ao Usuário Interno deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE com pelo menos um profissional, durante o período de 8h as 20h durante os dias úteis
2. A equipe será alocada nas dependências no Conselho Nacional de Justiça

#### ***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.
  3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
  4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
  5. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.
  6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.
  7. Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).
  8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

#### Requisitos do SUPERVISOR da Equipe Especializada I.I e I.II - Atendimento Remoto

1. Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Anexo A.
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
5. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.
6. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
7. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.
8. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

9. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.
10. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.
11. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
12. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
13. Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.
15. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.

#### ***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
3. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDISCTL).
4. Possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
5. Possuir no mínimo 6 (seis) meses em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
6. Possuir no mínimo 6 (seis) meses de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
7. Experiência profissional mínima de 01 (um) ano como gerente ou supervisor de equipe de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação.
8. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITILv3 e COBITv5; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### **Requisitos de Disponibilidade do Supervisor:**

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada I.I – Atendimento Remoto aos Usuários Externos deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre 08h e 20h dos dias úteis.
2. O serviço de supervisão da Equipe Especializada I.II – Atendimento Remoto aos Usuários Internos deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e a execução das atividades será realizada nas dependências do CNJ.

#### **EQUIPE ESPECIALIZADA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO**

##### **Requisitos Gerais**

1. As atividades de atendimento presencial serão realizadas nas dependências do Conselho Nacional de Justiça relacionados neste Termo de Referência.
2. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.
3. A Equipe Especializada II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

##### **Requisitos para Equipe Especializada II.I - Atendimento Presencial ao Usuário**

#### **Canais de Acesso ao Atendimento:**

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente ou da requisição para atendimento em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.
2. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.
3. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### ***Requisitos do Negócio:***

1. Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e periféricos.
2. Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho em conjunto com a Seção de Gestão de Segurança da Informação - SEGSI.
3. Instalar ou substituir impressoras, toners, scanners, switches de rede, telefones, teclado, mouse, monitor, leitores biométricos de ponto e outros periféricos.
4. Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
5. Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
6. Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.
7. Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
8. Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial, nas dependências do CNJ, aos usuários da videoconferência.
9. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do CNJ.
10. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
11. Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.
12. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
13. Escalonar o chamado e informar imediatamente para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI.
14. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
15. Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio aos processos ITIL, a fim de determinar a sua causa raiz.
16. Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

17. Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.
18. Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC junto aos usuários.
19. Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos.
20. Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe serão executadas presencialmente nas dependências do CNJ e deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08h horas e 20h horas dos dias úteis podendo ser estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.
2. A critério do CONTRATANTE, quando a execução de alguma atividade de TIC, por qualquer motivo, não puder ser realizada no período das 8h às 20h de dias úteis, o CONTRATANTE poderá solicitar/autorizar a execução desta atividade extraordinária fora do horário previsto sem ônus o CONTRATANTE.
3. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE e trajando terno completo.

#### ***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD100: Windows 10", ou equivalente.
3. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
4. Todos os integrantes devem ter a certificação ITIL V3 Foundation, ou superior.
5. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

(instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

6. Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
7. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.

**EQUIPE ESPECIALIZADA II.II – ATENDIMENTO A SISTEMAS ESTRATÉGICOS**

**Requisitos Gerais**

1. As atividades de atendimento presencial serão realizadas nas dependências do Conselho Nacional de Justiça relacionados neste Termo de Referência.
2. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade.
3. A Equipe Especializada II.II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

**Requisitos para Equipe Especializada II.II - Atendimento a Sistemas Estratégicos**

***Canais de Acesso ao Atendimento:***

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios relacionados neste Termo de Referência.
2. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.
3. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

***Requisitos do Negócio:***



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1. Investigar, diagnosticar e resolver incidentes, relativos aos sistemas estratégicos do CNJ, de forma presencial ou remota nos casos onde não foi possível resolvê-los nas demais equipes de suporte técnico;
2. Prestar suporte às demais equipes de suporte técnico na investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, de forma presencial ou remota relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
3. Investigar, diagnosticar e resolver definitivamente a causa raiz de um ou mais incidentes relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
4. Pesquisar, criar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, tais como, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço;
5. Desenhar, revisar e propor melhorias nos fluxos de processos de trabalho para os serviços de TIC relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
6. Gerenciar, manter, controlar o acesso e operar servidor de arquivos, de drivers, de software, dentre outros;
7. Implementar, testar, distribuir e manter pacotes de instalação de aplicativos relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
8. Implementar e manter políticas dos serviços relacionados à segurança dos sistemas estratégicos do CNJ
9. Criar, manter, testar e aplicar scripts de configuração de estações (chaves de registros, batches, vbscripts) relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
10. Especificar, testar, homologar e verificar compatibilidade de equipamentos e softwares relativo aos sistemas estratégicos do CNJ
11. Prestar suporte aos computadores e softwares durante as sessões plenárias quando relacionados aos sistemas estratégicos do CNJ;
12. Verificar diariamente, nos sistemas, as demandas direcionadas à Seção relativo aos sistemas estratégicos do CNJ;
13. Participar de reuniões para coleta de informações e planejamento referentes à prestação do serviço de suporte ao usuário, bem como para prestar informações e esclarecimentos à equipe técnica do CNJ, gestores e fiscais do contrato;
14. Identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com os clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;
15. Monitorar e avaliar os atendimentos prestados conforme métricas e programa de gestão de qualidade de atendimentos do CNJ, inclusive por meio de audição das ligações dos atendimentos prestados;
16. Elaborar relatórios conexos com a prestação do serviço.

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe serão executadas presencialmente nas dependências do CNJ e deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

úteis podendo ser estendido até que o presidente do CNJ saia das dependências do edifício sede.

2. A critério do CONTRATANTE, quando a execução de alguma atividade de TIC, por qualquer motivo, não puder ser realizada no período das 8h às 20h de dias úteis, o CONTRATANTE poderá solicitar/autorizar a execução desta atividade extraordinária fora do horário previsto sem qualquer ônus o CONTRATANTE.
3. A CONTRATADA deverá providenciar que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico do CONTRATANTE e trajando terno completo.

#### ***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem conhecimento em bancos de dados SQL afim de corrigir bugs em ambiente de homologação utilizando script em linguagem SQL e revisar o processo de negócio até que ele esteja razoavelmente estável e com os patamares de eficácia e eficiência admissíveis pela área de negócio.
3. Todos integrantes devem ter conhecimento em BPMN afim de realizar notações no fluxo de trabalho do Conselho nacional de Justiça.
4. Todos os integrantes devem estar aptos a conduzir reuniões para análise de cenário interno e definições de melhores práticas.
5. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades de atendimento aos usuários dos sistemas do Conselho Nacional de Justiça.
6. Todos os integrantes devem estar aptos a ministrar cursos e treinamentos aos usuários do sistema e manual da aplicação.
7. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.
8. Todos os integrantes devem ter a certificação ITIL V3 Foundation, ou superior.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário

1. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
5. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta.
7. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
8. Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
9. Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 2 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial.
11. Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
13. Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
14. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
15. Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
16. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows 7, 8, 10 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de conformidade para os desktops/notebooks corporativos.
17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.

#### ***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
3. Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
4. Possuir a certificação “MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos”, ou equivalente.
5. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDISCTL).
6. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais 3270
7. Deve possuir no mínimo, 6 (seis) meses em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
8. Ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
9. Possuir, no mínimo, 6 (seis) meses de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
10. Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.
11. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

#### ***Requisitos de Disponibilidade***

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial aos Usuários deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e será executado nas dependências do Conselho Nacional de Justiça.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**EQUIPE ESPECIALIZADA III – APOIO AOS PROCESSOS ITIL**

**Requisitos para a Equipe Especializada III.I – APOIO AOS PROCESSOS ITIL**

1. A equipe especializada de Apoio aos processos ITIL (Equipe III.I) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TI e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.
2. Esta equipe tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.
3. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.
4. A Equipe Especializada III.I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

***Requisitos de Negócio:***

1. Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
2. Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
3. Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.
4. Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
5. Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e trata-los de forma conjunta.
6. Elaborar recomendações para implementar mudanças.
7. Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

8. Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
9. Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
10. Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
11. Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
12. Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
13. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
14. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
15. Implementar soluções preventivas.
16. Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
17. Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
18. Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.
19. Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento remoto e presencial.
20. Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas por todas as áreas relacionadas à DTI.
21. Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
22. Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc, com apoio do DTI.
23. Elaborar de normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do DTI.
24. Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
25. Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

26. Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
27. Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
28. Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
29. Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
30. Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
31. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.
32. Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
33. Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
34. Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
35. Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC e com a equipe gestora do DTI.
36. Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança definidos nesse TR.
37. Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC do CNJ.
38. Apoiar o DTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
39. Apoiar o DTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
40. Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
41. Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE.
42. Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
43. Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

44. Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
45. Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
46. Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
47. Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
48. Definir e atualizar os scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC do CNJ
49. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
50. Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários do CNJ e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.
51. Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
52. A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.
53. Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3 revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 5.8).
54. Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.
55. Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.
56. Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
57. Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.
58. Implantar/otimizar e operacionalizar das seguintes disciplinas de ITIL v3 e/ou 4 – Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.
3. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” da CONTRATADA.

#### ***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da equipe de Apoio aos processos ITIL devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
3. Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
4. Ao menos um integrante da área deve possuir Certificação ISO 20000.
5. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Lead Auditor ISO 9001 ou declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade com no mínimo 40 horas.
6. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação “ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification”.
7. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Problem Management Professional (HDI-PM).
8. Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 6 (seis) meses de atuação na área de Tecnologia da Informação.
9. Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 6 (seis) meses atuando em processos de governança de TIC.
10. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### Requisitos para Equipe Especializada III.II – Excelência no Atendimento ao Usuário

1. A equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário deve estabelecer o usuário como a pessoa mais importante no fluxo do atendimento às requisições e incidentes. Deve assegurar também que o atendimento promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário, visando estabelecer que o serviço atende uma real necessidade do solicitante, ou seja, o serviço deve ser prestado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita.
2. Esta equipe tem por finalidade manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado.
3. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos.
4. É responsável por garantir que o atendimento remoto ou/e presencial siga boas práticas como: a pontualidade, aparência, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade. Deve também atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes junto aos usuários.

#### **Requisitos de Negócio:**

1. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento.
3. Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.
4. Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
5. Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.
6. Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e solicitantes.
7. Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
8. Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.
9. Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos analistas para continuidade da tratativa da solicitação.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

10. Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
11. Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
12. Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado.
13. Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente.
14. Garantir, com o apoio dos supervisores, que todas as equipes especializadas estejam cientes das atribuições da equipe de excelência no atendimento ao usuário para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
15. Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ferramenta de requisição de serviço).

Deve ser realizado contato com o usuário sempre que:

  - a. uma requisição simples for agendada. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o solicitante;
  - b. A demanda houver alguma particularidade que impeça a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do solicitante ou de esclarecer ao solicitante os motivos da não execução dos serviços naquele momento, e agendamento de uma nova data;
  - c. Um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo solicitante;
  - d. Não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário.
  - e. Quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente.
  - f. Um solicitante avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação do usuário. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, envolvendo os responsáveis da DTI pelo serviço da equipe de atendimento ao usuário;
16. Orientar os atendentes quando a postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).
17. Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

18. Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
19. Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.
20. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
21. Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
22. Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
23. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial.
24. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte remoto e presencial.
25. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL v3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
26. Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE.
27. Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio aos processos ITIL e as supervisões.
28. Ser responsável pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.
29. Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
30. Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o supervisor da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
31. Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos.
32. Ser responsável pelo acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente (chatbot), permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
33. Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.

34. Será responsável pelo constante aprimoramento do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) no entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):
  - a. Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
  - b. Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;
  - c. Atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente;
35. Será responsável pela administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do chatbot, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

#### ***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Todos os integrantes da área devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
3. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft “MD100: Windows 10”, ou equivalente.
4. No mínimo um integrante deve possuir a certificação “MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos”, ou equivalente.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

5. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Customer Service Representative (HDI-CSR).
6. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
7. Pelo menos um integrante deve possuir a certificação “ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification”.
8. Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente da “ISO 9001:2015 Interpretação e Implantação” com no mínimo 40 horas.
9. Todos os integrantes da área devem possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
10. Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI.
11. Ao menos um integrante da área deve possuir Certificação ISO 20000.
12. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

#### Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada III – Apoio aos Processos ITIL

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada de Serviços de Apoio aos processos ITIL e Excelência no atendimento
2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
3. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
4. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.
5. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relacionadas com o Apoio aos processos ITIL e excelência no atendimento.
7. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
8. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

9. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à equipe de apoio aos processos ITIL e às equipes de suporte à infraestrutura de TIC, a partir dos chamados finalizados por estas equipes no sistema de requisição de serviço.
10. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência ou os quais o CONTRATANTE definir.
11. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
12. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC.
13. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
15. Receber as demandas relativas às equipes especializadas de infraestrutura de TIC e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.

#### ***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. O supervisor das atividades da Equipe III deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas.
3. Experiência profissional mínima de 6 (seis) meses de atuação na área de Tecnologia da Informação.
4. Experiência profissional mínima de 6 (seis) meses como gerente ou supervisor de equipe de suporte à infraestrutura de TIC, com foco na implantação e gerenciamento através de processos ITIL.
5. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias.
6. Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
7. Possuir a certificação Certificação HDI Problem Management Professional (HDI-PM).





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

8. Possuir certificação COBIT 5 Foundation.

**Requisitos de Disponibilidade:**

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada III deve estar disponível integralmente para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis.
2. A equipe poderá ser alocada externamente às dependências do CNJ.

**EQUIPE ESPECIALIZADA IV – GERENCIAMENTO DE ACESSOS**

**Requisitos Gerais**

1. A Equipe Especializada IV - Gerenciamento de Acessos é a responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de usuários e os seus atributos.
2. A Equipe é responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração das bases de dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de permissão de acesso.
3. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 de Gestão de Acesso e Gestão da Base de Conhecimentos.

**Requisitos para a Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos**

**Canais de Acesso:**

1. O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento.

**Requisitos de Negócio:**

1. Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do CNJ.
2. Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.
3. Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

4. Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela DTI, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade aos serviços de diretório LDAP e Active Directory.
5. Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade às bases de dados institucionais de registro de servidores/prestadores de serviços.
6. Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela SEATE ou pela área gestora dos sistemas.
7. Atuar em conjunto com as equipes as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP.
8. Acompanhar, em conjunto com a área responsável do DTI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.
9. Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.
10. Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas.
11. Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários.
12. Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria.

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. As atividades da equipe deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis nas dependências do CNJ.

#### ***Requisitos de Qualificação Técnica para os profissionais que irão exercer atividades dessa equipe:***

1. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
2. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir experiência em qualquer ferramenta de gerência de identidade e na ferramenta de identidade que o CONTRATANTE venha implementar de no mínimo 6 (seis) meses.



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

3. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir experiência mínima de 6 (seis) meses na elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade.
4. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir conhecimentos avançados sobre protocolos e gestão de serviços de diretório LDAP e/ou Active Directory.
5. Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na realização das atividades da Equipe IV devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.

**Requisitos do Supervisor da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos**

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
2. Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas nesse contrato, por meio dos supervisores, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes
3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
5. Supervisionar o encaminhando de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
6. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
7. Atuar em conjunto com a equipe da DTI, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
9. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência ou os que o CONTRATANTE definir.
10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos.
12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC.
14. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
15. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

16. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
18. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
19. Atuar em conjunto com os líderes técnicos e supervisores das outras equipes e área de apoio aos processos ITIL, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz do problema relacionados à sua equipe.
20. Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

#### ***Requisitos de Qualificação do Supervisor:***

1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
4. Possuir conhecimentos avançados sobre protocolos e gestão de serviços de diretório LDAP e Active Directory.
5. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.

#### ***Requisitos de Disponibilidade:***

1. O serviço de supervisão da Equipe Especializada IV – Gerenciamento de Acessos deve estar disponível para o CONTRATANTE no horário entre as 08h e 20h dos dias úteis e será executado nas dependências do Conselho Nacional de Justiça.

- 1.1.5. Considerando que o Período de Adaptação Operacional (PAO) é o mais crítico do contrato e que é o período onde exige a maior expertise da CONTRATADA, bem como de seus colaboradores, à CONTRATADA será dado o prazo de 10 dias corridos, após a assinatura do contrato, para a apresentação da comprovação dos requisitos de experiência profissional,



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

de conhecimentos e de escolaridade de todos os profissionais que atuaram no contrato. Já em relação às certificações, a CONTRATADA deverá comprovar o atendimento 60 dias corridos da assinatura do contrato.

1.1.6. Veja-se a orientação do Tribunal de Contas da União sobre o tema:

#### **Acórdão 667/2005-TCU-Plenário.**

“9.3.12. Defina, nos editais, os cursos superiores e técnicos requeridos, bem como a forma de comprovação da aptidão dos profissionais prestadores de serviço, visando a garantir a utilização de pessoal devidamente qualificado na execução do contrato.”

#### **Acórdão 449/2005-TCU-Plenário.**

“9.2.2. Imprecisão dos requisitos de qualificação de pessoal, pois não constam do edital indicações dos cursos superiores admitidos, ou exigidos, e das formas de avaliação da experiência na função do profissional oferecido, em desacordo com a determinação contida no item 9.3.7 do Acórdão 1094/2004 – Plenário.”

#### **Acórdão 1.094/2004-TCU-Plenário.**

“9.3.7. Defina, no edital e no contrato a ser celebrado, os requisitos relativos ao quantitativo e à qualificação do quadro de pessoal da empresa contratada que deverão ser satisfeitos por ocasião da execução do contrato.”

1.1.7. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.

1.1.8. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Certificações Oficiais, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.

1.1.9. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência.

1.1.10. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.

1.1.11. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

- a. Cópia autenticada de certificados, certificações ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC;
  - b. Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.
- 1.1.12. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.
- 1.1.13. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.
- 1.1.14. A não comprovação de atendimento dos requisitos de qualificação técnica dos profissionais, ensejará glosa de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, com tolerância máxima de 03 (três) meses, consecutivos ou não, após este período será caracterizado inexecução parcial do contrato.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

#### **1.2. Do Programa de Desenvolvimento de Competências**

- 1.2.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.
- 1.2.2. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.
- 1.2.3. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 60 (sessenta) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado anualmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.
- 1.2.4. Quando houver troca ou inclusão de tecnologia, produto, equipamento ou solução de TI, a CONTRATADA deverá, a pedido do CONTRATANTE, certificar a equipe especializada correspondente. Caso isso ocorra, os treinamentos necessários para a requerida certificação poderão ser incluídos no Plano de Capacitação.
- 1.2.5. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser de, 20 (vinte) horas anuais para cada integrante da de cada equipe técnica.
- 1.2.6. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado até seis meses após assinatura do contrato ou renovação do contrato.



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

- 1.2.7. O CONTRATANTE poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados.
- 1.2.8. O Programa de Desenvolvimento de Competências, não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.
- 1.2.9. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.
- 1.2.10. A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da CONTRATADA, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor total do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução contratual.
- 1.2.11. A não apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. A glosa será realizada mensalmente até a apresentação e aprovação do plano.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### ANEXO C – CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ISTM

CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ISTM			
<b>Esco po</b>	<p>Para apoiar os serviços de Gerenciamento, a CONTRATADA deverá, disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) ao CNJ, <b>sem nenhum ônus ou custo adicional para sua utilização</b>, a versão a ser implantada da ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser em sua última versão (versão atualizada). A ferramenta a ser disponibilizada deverá atender todos os requisitos descritos neste documento.</p> <p>A ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI deverá permitir a customização de todos os processos e fluxos de trabalho do órgão, permitindo ainda sua configuração e parametrização de forma que os mesmos sejam adequados às necessidades e regras de negócio do órgão.</p> <p>A implantação, parametrização e operação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverão ser realizados em conformidade com as definições pelo CNJ e de acordo com as boas práticas preconizadas pelos principais modelos de mercado, como: biblioteca ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>), NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança de TI).</p>		
1. EM RELAÇÃO AOS ASPECTOS GERAIS, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	S i m o	N ã o
1.1	Suportar e possuir licenças em quantidade suficiente para atender aos requisitos deste documento.		
1.2	A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da Ferramenta com o ambiente operacional do CNJ. a) As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante.		
1.3	Garantir a integração entre os componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes por meio de Web Services ou Linha de Comando ou e-mail ou API.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>1.4</b>	Garantir o pleno funcionamento e total integração dos componentes, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes ITIL, providos pela CONTRATADA.		
<b>1.5</b>	Permitir, para todos seus componentes de software, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Deve permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.		
<b>1.6</b>	Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no ITIL versão 3.		
<b>1.7</b>	Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.		
<b>1.8</b>	Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify™ V3 toolsets ou superior) nos seguintes processos contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço.		
<b>1.9</b>	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer e Mozilla Firefox, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da ferramenta.		
<b>1.10</b>	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da ferramenta, seja em inglês.		
<b>1.11</b>	Fornecer a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações técnicas e de serviço.		
<b>1.12</b>	Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.		
<b>1.13</b>	Fornecer uma funcionalidade para registro rápido de incidentes. Ou seja, possuir um meio ágil de registrar e orientar todas as atividades relacionadas a um processo (por exemplo, solicitação de acesso a VPN).		
<b>1.14</b>	Permitir que uma Solicitação seja aberta com no mínimo as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante, origem do chamado, descrição do		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	atendimento, classificação do atendimento (impacto e urgência), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.		
<b>1.15</b>	Permitir configuração e classificação de status da Solicitação através de ações de personalizações desses status de modo a permitir, como por exemplo, os seguintes status: EM ABERTO, EM ATENDIMENTO, PENDENTE FORNECEDOR, PENDENTE USUÁRIO, DEVOLVIDO, CANCELADO, RESOLVIDO e FECHADO.		
<b>1.16</b>	Permitir que uma Solicitação contenha as informações acerca das medidas adotadas para resolução (Por exemplo, resolvido adequadamente).		
<b>1.17</b>	Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.		
<b>1.18</b>	Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.		
<b>1.19</b>	Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Requisição, Problema ou Mudança.		
<b>1.20</b>	Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, fornecendo os seus estados e histórico do atendimento.		
<b>1.21</b>	Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.		
<b>1.22</b>	Permitir a categorização das Solicitações e encaminhamento automático para os técnicos específicos.		
<b>1.23</b>	Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.		
<b>1.24</b>	Prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca das Solicitações.		
<b>1.25</b>	Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.		
<b>1.26</b>	Permitir e implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.27	Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, requisições, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.		
1.28	Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.		
1.29	Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da DTI e seus fornecedores aos membros de cada grupo.		
1.30	Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.		
1.31	Permitir configurar regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos, como por exemplo: dados de contatos, pesquisas de opinião, requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças.		
1.32	Disponibilizar o registro de diversas informações nas Solicitações (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças), como: informações de contato (nome, telefone, e-mail, matrícula do funcionário, endereço), localização e estado (status).		
1.33	Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.		
1.34	Suportar a integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.		
1.35	Permitir a criação de regras de negócios (workflow), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.		
1.36	Permitir o gerenciamento da Central de Serviços (Service Desk) através de um ponto único de contato.		
1.37	Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.		
1.38	Permitir o acesso à ferramenta de Service Desk (via Web, através de browser) por usuários internos e externos para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição) e pesquisas na base de conhecimento.		
1.39	Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.		
1.40	Apresentar graficamente as tarefas agendadas.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.41	Permitir que o Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Aprovações e Problemas possuam uma forma rápida de visualização.		
1.42	Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).		
1.43	Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).		
1.44	Permitir a definição e monitoramento de valores limites dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA) (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
1.45	Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.		
1.46	Disponibilizar um meio ágil e simples para escalar e elevar a prioridade dos chamados dependendo da criticidade dos mesmos.		
1.47	Notificar, de maneira automática, aos interessados nas Solicitações, a elevação da prioridade.		
1.48	Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas, mudanças e ordens de serviço.		
1.49	Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.		
1.50	Permitir a definição de políticas de manutenção para IC's.		
1.51	Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio (por exemplo, enviar notificações via e-mail e criar um registro a partir de outro).		
1.52	Permitir a abertura de uma Solicitação e o acesso à base de conhecimento (este último como sendo opcional para o usuário acessar) por uma interface Web.		
1.53	Disponibilizar o acompanhamento (status) e demais informações acerca de chamados.		
1.54	Disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>1.55</b>	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box (múltipla-escolha).		
<b>1.56</b>	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo option button (somente uma resposta).		
<b>1.57</b>	Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex: a cada 10 incidentes/requisições).		
<b>1.58</b>	Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, VIP, atrasado, escalado e concluído.		
<b>1.59</b>	Permitir o envio de notificação via e-mail a partes interessadas de Solicitações.		
<b>1.60</b>	Permitir a criação de alertas para SLA's, de acordo com regras pré-estabelecidas.		
<b>1.61</b>	Permitir o envio de um alerta automático e pró-ativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do SLA de uma Solicitação aproximar-se dos valores limite pré-definidos.		
<b>1.62</b>	Permitir a visualização/classificação das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por usuário, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.		
<b>1.63</b>	Permitir relacionar os incidentes com problemas e erros conhecidos, permitindo a associação dos incidentes aos problemas e erros conhecidos.		
<b>1.64</b>	Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.		
<b>1.65</b>	Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (RFC) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.		
<b>1.66</b>	Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponíveis Itens de Configuração (IC's) podendo causar, conseqüentemente, impacto ao serviço relacionado àqueles IC's. A ferramenta deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.		
<b>1.67</b>	Disponibilizar o uso de roteiros de fluxo de trabalho para o suporte e diagnóstico/resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para o atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.68	Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de RFC's (Request For Change), em um formato simplificado.		
1.69	Permitir a inserção da RFC em texto livre, assim como a categorização e prioridade da mesma.		
1.70	Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma RFC disponibilizando todas as informações referentes a mesma.		
1.71	Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.		
1.72	Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.		
1.73	Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLA's).		
1.74	Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA's.		
1.75	Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.		
1.76	Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.		
1.77	Prover a facilidade de personalização do catálogo de serviços.		
1.78	Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na ferramenta de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.		
1.79	Disponibilizar ao usuário final, no auto-atendimento e central de serviços, mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.		
1.80	Permitir a configuração de alertas em função de SLA's de atendimento e resolução com fornecedores externos.		
1.81	Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues na ferramenta deles e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.		
1.82	Permitir o controle de todos os tipos de SLA's dos diversos fornecedores, bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

1.83	Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.		
1.84	Permitir a configuração de TIMEOUT em função da inatividade de uso da ferramenta. O tempo deve ser configurável pelos analistas da ferramenta de acordo com a necessidade do CNJ.		
1.85	Permitir a configuração de uma única ferramenta de service desk para o atendimento no formato multi tenancy ou multicliente.		
1.86	A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas e URA, mediante soluções de CTI que utilizem WebServices, devendo a responsabilidade de integração ser da CONTRATADA no momento da instalação da Plataforma.		
1.87	Comprovar garantia do fabricante da ferramenta de Service Desk, garantindo a qualificação técnica da licitante quanto à implantação da ferramenta, arquitetura, instalação e configuração da plataforma ofertada.		
1.88	A Ferramenta para Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Conhecimento deve ser do mesmo fabricante.		
<b>2. EM RELAÇÃO À AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO, A FERRAMENTA DEVE</b>			
Id	Descrição	S I M	N Ã O
2.1	Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.		
2.2	Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.		
2.3	Possibilitar que a troca de mensagens (chat) seja armazenada junto ao ticket.		
2.4	Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.		
2.5	Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.		





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

2.6	Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.		
2.7	Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).		
2.8	Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.		
2.9	Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente/usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.		
2.10	Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.		
2.11	Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.		
2.12	Permitir aos técnicos efetuar comparações entre o conteúdo do registry de seus próprios computadores, ao conteúdo do registry dos computadores dos clientes/usuários, conteúdo este capturado automaticamente.		
2.13	Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.		
2.14	Possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts para automação de tarefas usando linguagens comuns de script, como VBScript e JavaScript.		
2.15	Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário (Screenshot).		
2.16	Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.		
2.17	Ser totalmente transparente ao uso de firewall, permitindo que tanto os técnicos quanto os clientes usuários, possam estar por trás de múltiplos ou diferentes firewalls, e ainda assim possam se comunicar sem problemas.		
2.18	Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.		
2.19	Garantir que as ações executadas remotamente pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>2.20</b>	Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.		
<b>2.21</b>	Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser personalizados através de uma interface de administração, via web.		
<b>2.22</b>	Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.		
<b>2.23</b>	Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em chamados / chamados novos ou preexistentes.		
<b>2.24</b>	O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos remotamente nas máquinas dos clientes. Como por exemplo, log de chat e intervenções.		
<b>3 EM RELAÇÃO A FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S I M</b>	<b>N Ã O</b>
<b>3.1</b>	Prover um ponto único de contato entre o usuário final do CNJ e a área de TI do CONTRATANTE;		
<b>3.2</b>	Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;		
<b>3.3</b>	Controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;		
<b>3.4</b>	Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA;		
<b>3.5</b>	Permitir que o próprio usuário finalize os chamados;		
<b>3.6</b>	Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;		
<b>3.7</b>	Representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

3.8	Implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;		
3.9	Implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final);		
3.10	Utilizar ou prover um sistema de alarmes pró-ativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados por e-mail, de acordo com regras preestabelecidas pelo CONTRATANTE;		
3.11	Prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos;		
3.12	Permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;		
3.13	Contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE, sem a necessidade de customização;		
3.14	Permitir que administradores da ferramenta definam, através de parametrização, sem necessidade de customização (através de programação), quais são os campos necessários dos incidentes ou requisições de serviços a serem preenchidos e que serão encaminhados pelos usuários finais da TI.		
<b>4. EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S I M</b>	<b>N Ã O</b>
4.1	Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.		
4.2	Permitir categorizar e priorizar requisições.		
4.3	Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.		
4.4	Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o CONSELHO.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

4.5	Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.		
4.6	Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.		
4.7	Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDDB.		
4.8	Permitir a abertura e o acompanhamento de requisições pelo Plataforma Web, a ser implementado pela CONTRATADA.		
4.9	Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.		
4.10	Permitir que sejam anexados documentos à requisição.		
4.11	Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.		
4.12	Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um software desde que o desktop atenda aos requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).		
4.13	Permitir o provisionamento automático de software desde que respeitadas as políticas de uso do Conselho.		
4.14	Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o acompanhamento do processo desde o PRO da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e CMDDB.		
4.15	Prover Automação de todas as solicitações de serviços contemplados no seu catálogo de serviços.		
4.16	A Ferramenta Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:  4.16.1 Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Departamento / Setor);  4.16.2 Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição;  4.16.3 Volume mensal de requisições por tipo de serviço;		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<p>4.16.4 Índice de requisições atendidas no Prazo;</p> <p>4.16.5 Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior;</p> <p>4.16.6 Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por setor.</p>		
<b>5. EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES, A FERRAMENTA DEVE</b>			
Id	Descrição	S I M	N Ã O
5.1	Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.		
5.2	Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.		
5.3	Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.		
5.4	Permitir estimar o impacto dos Itens de Configuração afetados para auxiliar a equipe de suporte de Gerenciamento de Incidentes a classificar adequadamente os registros de incidentes.		
5.5	Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.		
5.6	Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).		
5.7	Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web para o usuário final.		
5.8	Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.		
5.9	Gerar notificações para a(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada (de acordo com os valores limites pré-definidos) escalada e concluída.		
5.10	Permitir a reabertura de Solicitações.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

5.11	Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).		
5.12	Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.		
5.13	Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.		
5.14	Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services, para integração com outras soluções.		
5.15	Possuir a funcionalidade de criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos (templates).		
5.16	Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um incidente pai.		
5.17	Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado quando o status for Resolvido. (Ex. Após 48 horas sem interação com o usuário final, o chamado será fechado automaticamente).		
5.18	Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.		
5.19	Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Ex. Usuário VIP, Deficiente visual.		
5.20	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		
5.21	Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
5.22	Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos incidentes (por exemplo, informar os incidentes com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>5.23</b>	<p>Prover conjuntos pré-definidos de relatórios e no mínimo, os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>5.23.1 Índice de quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.</li><li>5.23.2 Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.</li><li>5.23.3 Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.</li><li>5.23.4 Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.</li><li>5.23.5 Índice de reabertura de incidentes.</li><li>5.23.6 Índice de incidentes escalonados indevidamente.</li><li>5.23.7 Índice de incidentes “elegíveis” encerrados no 2º atendimento.</li><li>5.23.8 Índice de evolução do prazo médio de atendimento.</li><li>5.23.9 Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.</li><li>5.23.10 Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).</li><li>5.23.11 Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.</li><li>5.23.12 Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.</li><li>5.23.13 Relatório de volume de atendimentos realizados.</li><li>5.23.14 Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.</li><li>5.23.15 Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.</li><li>5.23.16 Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados).</li><li>5.23.17 Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.</li></ul>	
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

6. EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS, A FERRAMENTA DEVE			
Id	Descrição	S I M	N Ã O
6.1	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.		
6.2	Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.		
6.3	Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.		
6.4	Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.		
6.5	Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes pró-ativos (e-mail e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
6.6	Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.		
6.7	Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).		
6.8	Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (Service Desk) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.		
6.9	Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.		
6.10	Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.		
6.11	Permitir a abertura de problemas através de e-mail e web services.		
6.12	Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré-definidos (templates).		





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>6.13</b>	Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.		
<b>6.14</b>	Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai.		
<b>6.15</b>	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).		
<b>6.16</b>	Permitir controlar como os atributos dos chamados são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.		
<b>6.17</b>	Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos problemas (por exemplo, in formar os problemas com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).		
<b>6.18</b>	Prover, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>6.18.1 Índice de problemas encerrados dentro do prazo.</li> <li>6.18.2 Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas.</li> <li>6.18.3 Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador.</li> <li>6.18.4 Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador.</li> <li>6.18.5 Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.</li> </ul>		

#### 7. EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO, A FERRAMENTA DEVE

Id	Descrição	S	N
		I	Ã
		M	O



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>7.1</b>	Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.		
<b>7.2</b>	Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.		
<b>7.3</b>	Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.		
<b>7.4</b>	Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.		
<b>7.5</b>	Possibilitar a usuários administradores, ou a outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.		
<b>7.6</b>	Possuir listas de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), além de permitir a categorização das informações inseridas.		
<b>7.7</b>	Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.		
<b>7.8</b>	Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.		
<b>7.9</b>	Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento.		
<b>7.10</b>	Suportar o recebimento de propostas de documento de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de documentos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.		
<b>7.11</b>	Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

7.12	Deve permitir anexar documentos, além de figuras e link's.		
7.13	Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.		
7.14	A ferramenta deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.		
7.15	Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.		
7.16	Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.		
7.17	Permitir a subscrição do usuário ou analista ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas.		
7.18	Permitir associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.		
7.19	Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.		
7.20	Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.		
7.21	Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.		
7.22	Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: "e", "a", "ou", "sempre", "já", "tudo", entre outras).		
7.23	Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras).		
7.24	Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.		
7.25	Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.		
7.26	Permitir que os documentos mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>7.27</b>	Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.		
<b>7.28</b>	Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:  7.28.1 Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado).  7.28.2 Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação).  7.28.3 Ranking de acessos (por tipo de informação).  7.28.4 Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.		
<b>8. EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO, A FERRAMENTA DEVE</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S</b>	<b>N</b>
		<b>I</b>	<b>Ã</b>
		<b>M</b>	<b>O</b>
<b>8.1</b>	Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.		
<b>8.2</b>	Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.		
<b>8.3</b>	Permitir a identificação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área-fim, IC's envolvidos e usuários envolvidos.		
<b>8.4</b>	Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.		
<b>8.5</b>	Emitir alerta automático (e-mail), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite de acordo com valores limites pré-estabelecidos.		
<b>8.6</b>	Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA's.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

8.7	Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLA's, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA's.		
8.8	Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado para requisições, chamados, incidentes, problemas e mudanças.		
8.9	Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.		
8.10	Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários definirão quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.		
8.11	Possuir a funcionalidade de STOP SLA, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.		
8.12	Permitir configurações de alertas para Gestão de Níveis de Serviço via e-mail.		
8.13	Possibilitar a criação de eventos e macros associados a SLA's que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado (por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).		
8.14	Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.		
8.15	Permitir a associação e a configuração de calendários de horas de trabalho (por exemplo, para horário de expediente de 8h00 – 18h00, será contabilizado o prazo corrido de 10 horas úteis) aos SLA's para que sejam calculados corretamente.		
8.16	Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (OLA - <i>Operational Level Agreement</i> ).		
8.17	Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.		
9	<b>EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS, A FERRAMENTA DEVE:</b>		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Id	Descrição	S	N
		M	Ã
			O
9.1	Permitir o registro e a classificação das mudanças.		
9.2	Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.		
9.3	Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.		
9.4	Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática. A funcionalidade terá que varrer o CMDDB retornando de forma gráfica para o analista de mudanças quais impactos a mesma terá.		
9.5	Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).		
9.6	Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.		
9.7	Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.		
9.8	Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.		
9.9	Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.		
9.10	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.		
9.11	Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.		
9.12	Obter do CMDDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.		
9.13	Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.		
9.14	Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço.		
9.15	Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

9.16	Disponibilizar para o Service Desk (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.		
9.17	Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.		
9.18	Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.		
9.19	Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.		
9.20	Prover um painel de controle automático (“dashboard”) possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.		
9.21	Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o ITIL V3.		
9.22	Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.		
9.23	Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.		
9.24	Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.		
9.25	Possibilitar o relacionamento das solicitações de mudanças com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.		
9.26	Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e web services.		
9.27	Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.		
9.28	Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de mudanças que envolvam integrações com outras soluções.		
9.29	Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (templates).		
9.30	Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.		
9.31	Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

9.32	Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.	
9.33	Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).	
9.34	Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.	
9.35	<p>Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>9.35.1 Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas.</li><li>9.35.2 Índice de atualização dos IC's.</li><li>9.35.3 Índice de liberações realizadas dentro do prazo.</li><li>9.35.4 Índice de solicitações de mudança implementadas.</li><li>9.35.5 Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos.</li><li>9.35.6 Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis/negadas pelo comitê gestor de mudanças.</li><li>9.35.7 Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas.</li><li>9.35.8 Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.</li><li>9.35.9 Relatório de quantidade de liberações realizadas.</li><li>9.35.10 Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade.</li><li>9.35.11 Relatório de distribuições de liberação por tipo.</li></ul>	





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	9.35.12	Relatório de crescimento da demanda.		
	9.35.13	Relatório de liberações por fornecedor.		
	9.35.14	Relatório de desempenho das liberações por fornecedor.		
	9.35.15	Relatório de indicadores de desempenho.		
<b>10 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO, A FERRAMENTA DEVE:</b>				
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>		<b>S I M</b>	<b>N Ã O</b>
<b>10.1</b>	Permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição;			
<b>10.2</b>	Permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a, ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição;			
<b>10.3</b>	Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias;			
<b>10.4</b>	Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações;			
<b>10.5</b>	Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;			
<b>10.6</b>	Facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento, etc.;			
<b>10.7</b>	Facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças;			
<b>10.8</b>	Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste;			
<b>10.9</b>	Permitir o versionamento de pacotes de Liberação;			



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>10.10</b>	Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;		
<b>10.11</b>	Garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDDB para a distribuição dos pacotes, através de integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração;		
<b>10.12</b>	Permitir a atualização automática do CMDDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;		
<b>10.13</b>	Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.		
<b>11 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E REPOSITÓRIO DE DADOS DE CONFIGURAÇÃO (CMDDB), A PLATAFORMA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S I M</b>	<b>N Ã O</b>
<b>11.1</b>	Permitir o acesso ao CMDDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.		
<b>11.2</b>	Possibilitar, através da identificação de um determinado IC, todos os relacionamentos e eventos ligados aos incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).		
<b>11.3</b>	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).		
<b>11.4</b>	Atualizar e manter os IC's no CMDDB.		
<b>11.5</b>	Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.		
<b>11.6</b>	Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: CSV, HTML e TXT.		
<b>11.7</b>	Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDDB.		
<b>11.8</b>	Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

11.9	Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.		
11.10	Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.		
11.11	Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do CMDB para que só sejam populados no CMDB dados de IC's que são permitidos pelo gestor da configuração.		
11.12	Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de Itens de Configuração dentro do CMDB.		
11.13	Permitir a representação como IC's de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.		
11.14	Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos IC's.		
11.15	Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os IC's.		
11.16	Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (IC's) e manter as configurações de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.		
11.17	Disponibilizar a visualização dos IC's por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.		
11.18	Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos IC's e seus relacionamentos.		
11.19	Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).		
11.20	Prover funcionalidade de pesquisa por IC's para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.		
11.21	Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. As informações podem ser provenientes de várias fontes, como: ferramentas de descobrimento ( <i>discovery</i> ), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.		
11.22	Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>11.23</b>	Possuir um mecanismo para popular manualmente os IC's no CMDB.		
<b>11.24</b>	Permitir o armazenamento dos dados manipulados no CMDB.		
<b>11.25</b>	Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e a seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.		
<b>11.26</b>	Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.		
<b>11.27</b>	Permitir a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização específico.		
<b>11.28</b>	Permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.		
<b>11.29</b>	Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.		
<b>11.30</b>	Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.		
<b>11.31</b>	Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos IC's, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.		
<b>11.32</b>	Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.		
<b>11.33</b>	Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos IC's, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.		
<b>11.34</b>	Permitir a associação dos IC's aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os IC's que participam da infraestrutura de um determinado serviço.		
<b>11.35</b>	Permitir a associação dos IC's aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio – Cas ( <i>Underpinning Contracts</i> - UC). Estabelecendo quais IC's são suportados por um determinado serviço externo.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>11.36</b>	Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.		
<b>11.37</b>	Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração( <i>Snapshot</i> ) autorizados pelo CMDB versus a linha base ( <i>Snapshot</i> ) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Inventário ( <i>Discovery</i> ).		
<b>11.38</b>	Ser capaz de dentro da interface gráfica de visualização dos relacionamentos e dos itens de configuração filtrar os componentes por relacionamentos e por tipos de IC's, refletindo, imediatamente, a nova visualização dos IC's na interface gráfica.		
<b>11.39</b>	Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do CMDB, possibilitando ao analista de CMDB ter mais ou menos visibilidade das camadas do CMDB.		
<b>11.40</b>	Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.		
<b>11.41</b>	Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos IC's.		
<b>11.42</b>	Disponibilizar relatórios gerenciais, via Web, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.		
<b>11.43</b>	Relacionar aos IC's específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.		
<b>11.44</b>	Dispor de uma funcionalidade que permita informar ao analista utilizar quais relacionamentos dos IC's serão levados em consideração no momento da análise de impacto.		
<b>11.45</b>	Possuir descobrimento ( <i>Discovery</i> ) de servidores (Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOS, AIX, Windows 2000, 2003 e 2008) com ou sem agente (SSH).		
<b>11.46</b>	Possuir descobrimento ( <i>Discovery</i> ) de aplicações de mercado (ex: BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware, dentre outros) com ou sem agente (SSH).		
<b>11.47</b>	Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que rodam nos Servidores.		
<b>11.48</b>	Permitir o descobrimento ( <i>Discovery</i> ) de ambiente em cluster ou virtualizado.		
<b>11.49</b>	Detecção de mudanças dos Servidores, Serviços, Software, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>11.50</b>	Permitir criar baselines de Configuração.		
<b>11.51</b>	Permitir criar Padrões de Configuração.		
<b>11.52</b>	Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.		
<b>11.53</b>	Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.		
<b>11.54</b>	Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.		
<b>11.55</b>	Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamentos na interface gráfica.		
<b>11.56</b>	Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).		
<b>11.57</b>	Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).		
<b>11.58</b>	Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).		
<b>11.59</b>	Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.		
<b>11.60</b>	Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.		
<b>11.61</b>	Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.		
<b>11.62</b>	Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.		
<b>11.63</b>	Permitir alterar níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.		
<b>11.64</b>	Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.		
<b>11.65</b>	Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.		
<b>11.66</b>	Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

11.67	Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.		
11.68	Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).		
11.69	Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.		
11.70	Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.		
11.71	Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.		
11.72	Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.		
11.73	Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.		
11.74	Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.		
11.75	Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.		
<b>12 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
Id	Descrição	S I M	N Ã O
12.1	Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;		
12.2	Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da ferramenta pelos administradores da ferramenta;		
12.3	Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários;		
12.4	Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

12.5	Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;		
12.6	Permitir a criação de uma hierarquia (por exemplo, categoria e subcategoria) de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;		
<b>13 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S</b>	<b>N</b>
		<b>I</b>	<b>Ã</b>
		<b>M</b>	<b>O</b>
13.1	<p>Descobrir e identificar estações de trabalho, notebooks ou servidores não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar estações de trabalho, notebooks e servidores que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:</p> <p>13.1.1 Fornecer um processo de descoberta descentralizada minimizando o impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.</p> <p>13.1.2 Ser capaz de designar “scan points” dentro de cada sub-rede do console. Este “scan point” deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.</p> <p>13.1.3 Ser capaz de identificar novas estações de trabalho, notebook's e servidores conectados à rede IP e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) hostname, OS, endereço IP e endereço MAC.</p> <p>13.1.4 Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.</p> <p>13.1.5 Permitir que o administrador configure e agende os scan's.</p> <p>13.1.6 A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.</p>		
13.2	<p>Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, notebooks ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:</p> <p>13.2.1 Ser capaz de detectar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.</p> <p>13.2.2 Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.</p>		





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<p>13.2.3 Registrar todas as informações sobre estações de trabalho, notebooks ou servidores no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir, no mínimo:</p> <p>13.2.3.1 Informações do BIOS;</p> <p>13.2.3.2 Velocidade e tipo de CPU;</p> <p>13.2.3.3 Espaço em disco rígido;</p> <p>13.2.3.4 Quantidade de memória disponível;</p> <p>13.2.3.5 Nome do computador;</p> <p>13.2.3.6 Modelo de computador;</p> <p>13.2.3.7 Endereço IP;</p> <p>13.2.3.8 Sistema operacional;</p> <p>13.2.3.9 Periféricos conectados;</p> <p>13.2.4 Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.</p> <p>13.2.5 Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores.</p> <p>13.2.6 Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.</p> <p>13.2.7 Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada software ou aplicação.</p> <p>13.2.8 Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.</p>	
<b>13.3</b>	Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações de aplicações de softwares instalados em estações de trabalho, notebooks ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.	
<b>13.4</b>	Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos: 13.4.1 A ferramenta deve permitir indicar o máximo de banda permitido.	



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<p>13.4.2 A ferramenta deve suportar estações de trabalho, notebooks ou servidores conectados via rede corporativa (LAN) e VPN para os equipamentos que estejam dentro do range de IP's da rede do CNJ.</p> <p>13.4.3 A ferramenta deve suportar inventário em ambientes multi-plataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).</p> <p>13.4.4 A ferramenta deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.</p> <p>13.4.5 A ferramenta deve possibilitar que os dados trafegados sejam criptografados através do uso de algoritmos como 3DES ou AES;</p>		
<b>14 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S I M</b>	<b>N Ã O</b>
<b>14.1</b>	Possuir mecanismo de automação com no mínimo Inventário ( <i>Discovery</i> ), Distribuição de Software e Conexão Remota.		
<b>14.2</b>	Possuir mecanismo de inventário para plataformas Windows e Linux.		
<b>14.3</b>	Possuir mecanismo de "discovery" que permite identificar os equipamentos (estações de trabalho e notebooks) conectados à rede e que não possuem os plug-ins de agente da ferramenta (inventário, controle remoto e distribuição de softwares) instalados.		
<b>14.4</b>	Possibilitar a instalação de agentes via GPO, Logon Script ou ainda através de recurso de instalação remota de agentes da própria ferramenta.		
<b>14.5</b>	Permitir criação de grupos estáticos e/ou dinâmicos de equipamentos gerenciados, sendo que os grupos dinâmicos serão baseados em resultados de pesquisas previamente definidas e seu conteúdo mantido de forma automática (inclusão e exclusão de equipamentos participantes do grupo) - e os grupos estáticos terão seu conteúdo mantido manualmente pelo administrador da ferramenta.		
<b>14.6</b>	Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da ferramenta (manager e agentes), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>14.7</b>	A distribuição de políticas de configuração pode ser efetuada imediatamente após a solicitação ou então através de agendamento para distribuição e ativação em data e hora mais convenientes.		
<b>14.8</b>	Possuir a capacidade de, a partir de regra criada (política de gerenciamento baseada em informações inventariadas), executar abertura de chamados/incidentes/requisições de forma automática.		
<b>14.9</b>	Executar o inventário de softwares a partir de lista de conhecimento atualizada periodicamente e de forma automática, provendo mecanismo de “assinatura” de softwares localizada nos agentes para otimização da coleta de informações e diminuição da carga de processamento nos componentes “managers” da Ferramenta.		
<b>14.10</b>	Executar o inventário de softwares a partir de lista de softwares cadastrada pelo administrador do ambiente, permitindo o reconhecimento de aplicações diversas (inclusive as desenvolvidas internamente), utilizando como possíveis critérios de reconhecimento: o nome do arquivo, as extensões de arquivo, os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal.		
<b>14.11</b>	Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário).		
<b>14.12</b>	Adicionalmente, através do mecanismo de políticas de gerenciamento, deverá ser possível automatizar a execução de ações quando da detecção de uma violação de política, sendo possível enviar e-mail, executar um job na estação de trabalho que violou a política, enviar traps SNMP, alertar na console de administração do produto e incluir o equipamento em um determinado grupo.		
<b>14.13</b>	Similar à violação de políticas de gerenciamento de inventário, também deverá ser possível tomar ações pré-definidas pelo administrador quando um determinado equipamento não mais violar a regra estabelecida.		
<b>14.14</b>	Disponibilizar WebServices.		
<b>14.15</b>	Prover suporte ao FIPS 140-2 (Federal Information Processing Standard - Publication 140-2).		
<b>14.16</b>	Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).		
<b>14.17</b>	Suportar plataformas de virtualização VMWARE.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>14.18</b>	Prover suporte a capacidade de execução de comandos de “power up” e “power down” remotos em estações de trabalho.		
<b>14.19</b>	Prover funcionalidades de Discovery e Inventário.		
<b>14.20</b>	Possuir agentes que suportem execuções em plataformas Windows 8.1, Windows 10, MacOS e Linux.		
<b>14.21</b>	Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa-mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB, Floppy) e outros e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).		
<b>14.22</b>	Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).		
<b>14.23</b>	Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, das informações sobre usuários e grupos de usuários definidos nos equipamentos inventariados.		
<b>14.24</b>	Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.		
<b>14.25</b>	Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário.		
<b>14.26</b>	Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs, ícones presentes na barra iniciar e/ou no desktop.		
<b>14.27</b>	Permitir a diferenciação entre aplicações e suítes de aplicações.		
<b>14.28</b>	Permitir a categorização dos softwares.		
<b>14.29</b>	Possibilitar a obtenção de imagem da estrutura de diretórios, até o nome do arquivo e seus dados (timestamp, tamanho e atributos).		
<b>14.30</b>	Possuir componente de monitoração de utilização de softwares (software metering/software usage), a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

14.31	Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da ferramenta para posterior uso em análises do ambiente.		
14.32	Possibilitar definir o número limite de licenças disponíveis. Uma vez atingido tal número limite, bloquear automaticamente qualquer requisição de instalação daquele software por parte do usuário.		
14.33	Permitir coleta de dados WBEM (via WMI – Windows Management Instrumentation).		
14.34	Possibilitar execução de scripts diversos (BAT, shell, etc..) nas estações inventariadas via agente de inventário, independente das permissões do usuário que esteja logado na estação no momento da execução.		
14.35	Permitir definição de agendamentos para a execução dos scripts nas estações inventariadas.		
14.36	Possuir mecanismo de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.		
14.37	Possibilitar a utilização de Queries (pesquisas) na geração de relatórios, permitindo assim que os dados de determinado relatório sejam pertinentes somente ao grupo de equipamentos que atender ao critério definido na pesquisa.		
14.38	Permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos PDF, HTML e CSV.		
14.39	Permitir criar tabelas específicas no banco de dados da Ferramenta contendo o resultado de relatórios previamente configurados.		
14.40	Permitir definir os campos que deverão compor o relatório, independente do tipo de informação (hardware, software, etc).		
14.41	Permitir aplicar filtros para eliminar/manter informações específicas.		
14.42	Permitir executar um relatório sob demanda ou então de forma agendada, sendo que neste caso será possível definir a periodicidade de geração do mesmo.		
<b>15 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE DISTRIBUIÇÃO DE SOFTWARES, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S</b>	<b>N</b>
		<b>I</b>	<b>Ã</b>
		<b>M</b>	<b>O</b>



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

15.1	Permitir a criação de política de reinstalação automática dos aplicativos previamente instalados pela ferramenta, após uma nova instalação do agente em máquina existente no ambiente que passou por processo de recuperação (por exemplo, após um crash em disco).		
15.2	Possibilitar agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de softwares.		
15.3	Possuir mecanismo próprio para empacotamento de softwares (Packager).		
15.4	Oferecer instalação baseada em políticas e gerenciar a distribuição de software por múltiplas plataformas a partir de um único ponto de controle.		
15.5	Permitir implementação e migração para os sistemas Windows usando controle centralizado e automação para simplificar lançamentos a novas estações de trabalho, notebooks e servidores por toda a rede.		
15.6	Fornecer capacidade para a entrega de correções para diferentes sistemas operacionais e aplicações para estações de trabalho, notebooks ou servidores, diminuindo o tempo de implementação destas correções e atualizações sem a perda da funcionalidade destes ativos (excetuando-se aqui necessidades específicas das correções aplicadas, tais como, por exemplo, o processo de reinicialização obrigatória do equipamento após a aplicação da correção), mesmo sobre banda estreita ou redes globalmente distribuídas.		
15.7	Oferecer suporte e controle de desktops, notebooks e servidores por todo o ambiente distribuído a partir de uma localização central com gerenciamento e soluções dos problemas de sistemas para simplificar as funções de TI e reduzir o volume de trabalho do suporte técnico.		
15.8	Implementar mecanismo de checkpoint/restart, que garante controle de integridade no processo de transferência do pacote de software, permitindo assim a posterior retomada de uma distribuição a partir do último ponto de parada íntegro verificado pela ferramenta – em caso de interrupção no processo de distribuição.		
15.9	Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) dos sistemas operacionais Windows 8.1 e Windows 10, ao menos nos idiomas Inglês e Português (Brasil).		
15.10	Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) das aplicações Adobe Reader, Adobe Acrobat (edições Professional e Standard), Adobe Flash Player, Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2019, Microsoft .NET, Microsoft SQL Server 2005 e 2008 (32 e 64bit), Mozilla Firefox Browser, Google Chrome, Sun JRE, VMWare Server, Workstation e Player.		
15.11	Prover componente de arquitetura que permite a transferência de pacotes de software para um servidor pré-determinado em sites remotos (através da WAN) e então, a partir		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	deste servidor, executar a distribuição do referido pacote de software para as demais estações deste site remoto.		
15.12	Possibilitar a distribuição de um pacote de software para um grupo de estações a partir de informações de inventário (usando estas informações como pré-requisitos), tais como: quantidade de memória, espaço em disco, software instalado ou não instalado, etc.		
15.13	Oferecer suporte aos formatos de empacotamento Microsoft MSI (Windows) e RPM (Linux).		
15.14	Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa – bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos.		
15.15	Possuir mecanismo que possibilita o controle da largura de banda utilizada nas distribuições de pacotes de software.		
15.16	Permitir a distribuição de imagem de sistema operacional para novos equipamentos, suportando a criação de imagens (para posterior distribuição) dos sistemas operacionais.		
<b>16 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE CONTROLE REMOTO, A FERRAMENTA DEVE:</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S I M</b>	<b>N Ã O</b>
16.1	Permitir controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.		
16.2	Permitir configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.		
16.3	Possuir opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.		
16.4	Permitir visualização de uma sessão gravada.		
16.5	Permitir configuração de confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.		
16.6	Permitir controle da largura de banda utilizada para sessões de controle remoto.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

16.7	Permitir habilitar compressão de dados trafegados durante a sessão de controle remoto.		
16.8	Permitir execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.		
16.9	Permitir transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.		
<b>17 EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATUALIZAÇÕES (PATCHES), A FERRAMENTA DEVE:</b>			
Id	Descrição	S	N Ã O
17.1	Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.		
17.2	Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.		
17.3	Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.		
17.4	Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.		
17.5	Permitir implementar uma fase formal de testes de patches, a partir de distribuição destes para estações de trabalho de testes, possibilitando assim a verificação do impacto da aplicação de um patch antes de distribuí-lo para todo o ambiente de produção.		
17.6	Permitir acompanhar em tempo real a distribuição dos patches.		
17.7	Prover serviço de pesquisas online sobre patches, monitorando a disponibilidade, coletando as informações disponíveis, validando e identificando as dependências relativas aos patches.		
17.8	Prover sistema de relatórios do tipo “web-based” (acessível via Web Browser), com possibilidade de agendamento automático da geração de relatórios.		
17.9	A arquitetura da ferramenta deve ser escalável, possibilitando suporte a um volume de PC's superior a 15.000 (quinze mil) equipamentos.		





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

<b>17.10</b>	Permitir gerenciamento centralizado de todo o parque de PC's a partir de uma única console.		
<b>17.11</b>	Permitir gestão de tarefas programadas/agendadas para os PC's a partir da console central de gerenciamento.		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

## ANEXO D – CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ASSISTENTE VIRTUAL

### CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

<b>Escopo</b>	Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma ferramenta de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas legados utilizados pelo CNJ, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada a ferramenta de ITSM.		
<b>REQUISITOS DO ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT).</b>			
<b>REQUISITOS DE NEGÓCIO</b>			
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>S</b>	<b>N</b>
		<b>I</b>	<b>Ã</b>
		<b>M</b>	<b>O</b>
<b>1</b>	Criação e implementação de um Assistente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio do CNJ e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, devendo ser integrado a ferramenta de ITSM, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação na ferramenta de atendimento e suporte aos usuários.		
<b>2</b>	A ferramenta pretendida deverá estar disponível, primordialmente, no portal de atendimento ao usuário, bem como integrada à ferramenta de ITSM, ou ao sistema que venha substituí-la, além de estar disponível no aplicativo móvel, a partir dos quais os usuários poderão interagir com o Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação.		
<b>3</b>	Deverá prover atendimento via chat web, WhatsApp, Microsoft Teams e portal de atendimento.		
<b>4</b>	Deverá ser capaz de identificar o usuário do CNJ e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar a identificação e ferramenta da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve integrar as		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	bases de usuários do CNJ (LDAP e AD) e realizar interação com a ferramenta de gerenciamento de identidades.		
5	Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.		
6	Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.		
7	Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.		
8	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas.		
9	Deverá conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente.		
10	Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário em questão, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam.		
11	Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.		
12	Deverá, ainda, ser possível o treinamento da ferramenta para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<p>intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da ferramenta.</p>		
<b>13</b>	<p>A ferramenta deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;</li><li>atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;</li><li>atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.</li></ol>		
<b>14</b>	<p>Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da contratada.</p>		
<b>15</b>	<p>A ferramenta deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.</p>		
<b>16</b>	<p>A ferramenta deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.</p>		
<b>17</b>	<p>Quando o atendimento for transferido para um humano, a ferramenta deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS.</p>		
<b>18</b>	<p>A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.</p>		
<b>19</b>	<p>Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da CONTRATADA.</p>		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

20	O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.		
21	Deve buscar compreender o quanto antes a intenção do usuário. Assim que for identificado se tratar de um atendimento relacionado à TIC deve-se abrir um chamado no ITSM para fins de registro e contabilização dos respectivos níveis mínimos de atendimento. O tempo limite para compreensão compreender a intenção do usuário deverá ser definido no momento da elaboração fluxo de atendimento.		
22	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina. Deverá ser possível a execução de pesquisas de satisfação através do Assistente Virtual.		
23	Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário.		
24	Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.		
25	Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando: <ul style="list-style-type: none"><li>a. A avaliação do desempenho da ferramenta, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente;</li><li>b. A realização de auditoria de utilização da ferramenta através do rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários</li></ul>		
26	Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total.		

#### REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

Id	Descrição	S I M	N Ã O
1	A interface da ferramenta deve obrigatoriamente suportar execução no navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.		
2	Deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.		
3	A interface WEB para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Internet Explorer 11 ou posterior, Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior.		
4	Deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.		
5	Permitir que as suas camadas de servidores Web e de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas).		
6	Deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.		
7	Deve ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica, e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos mil (1.000) usuários.		
8	Deverá ser possível realizar o backup das informações da ferramenta sem a necessidade de interrupção dos serviços.		
9	A ferramenta deverá prever conjunto de Software/Datacenter a ser utilizado para a hospedagem da prestação dos serviços em conformidade com os requisitos descritos. Isso deve-se ao fato de que a maioria dos fornecedores oferecem a ferramenta no modelo SaaS - Software as a Service.		
10	A ferramenta deverá todos os meios para ser monitorável e gerenciável pelas respectivas equipes especializadas responsáveis por essas atividades.		
11	Deverão ser disponibilizados meios para realização de backup do assistente por parte da equipe especializada responsável pela atividade.		
12	Os componentes ou módulos da ferramenta que necessitem de implantação, comunicação ou qualquer tipo de integração com a rede e/ou com sistemas do CNJ deverão ser passíveis de configuração com as soluções de		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	balanceamento de carga e firewall de aplicação existentes na infraestrutura do CONTRATANTE.		
13	A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.		
14	A ferramenta deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo predeterminado.		
15	A ferramenta deve prover ao usuário mecanismos capazes de: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Facilitar o aprendizado dos conceitos e operações da ferramenta;</li><li>b. Permitir a exportação de relatórios para os formatos Excel e csv;</li><li>c. Exibir mensagens de confirmação e de exceção claras aos usuários do sistema;</li><li>d. Possuir material de suporte ao usuário: manual, Ajuda (online) e guias.</li><li>e. Possuir APIs que permitam a extensão das funcionalidades ou o seu reuso pelos sistemas do CNJ.</li><li>f. A ferramenta deve fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferência de dados.</li></ul>		
<b>REQUISITOS DE SERVIÇO</b>			
Id	Descrição	S I M	N Ã O
1	O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor.		
2	O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas. Sessões que não tenham um diálogo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um “bom dia” não devem gerar chamados.		
3	Também não deve abrir chamados as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”;</li><li>b. Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta;</li><li>c. Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares;</li></ul>		



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	<ul style="list-style-type: none"><li>d. Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado);</li><li>e. O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 90 dias após o início do PAO, sem quaisquer ônus ao CNJ.</li><li>f. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos ao CNJ, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) do CNJ</li></ul>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

## ANEXO E – INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

- 1.1.1. O suporte técnico aos usuários se dará nas modalidades remota e presencial. A modalidade remota será dividida em atendimento aos usuários internos e atendimento aos usuários externos sendo que esta modalidade é de abrangência nacional e será executada nas dependências da CONTRATADA, e a modalidade presencial somente nas unidades relacionadas pelo CONTRATANTE em Brasília/DF. O atendimento às demandas de TI será estruturado na forma de central de serviços.
- 1.1.2. O volume de chamados de suporte ou incidentes, mensal, coletados no sistema de registro do CNJ, considerando os meses de janeiro a dezembro de 2019 e janeiro a fevereiro de 2020, está demonstrado nas tabelas a seguir:

Atendimento Remoto aos Usuários Externos	
Meses	Total de Chamados
jan/19	4406
fev/19	4685
mar/19	3592
abr/19	4289
mai/19	4923
jun/19	3917
jul/19	5615
ago/19	5746
set/19	6117
out/19	5558
nov/19	4813
dez/19	3278
jan/20	5965
fev/20	5464

Tabela 1

Atendimento Remoto aos Usuários Internos	
Meses	Total de Chamados
jan/19	1265
fev/19	2333
mar/19	2597



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

abr/19	2521
mai/19	2045
jun/19	1643
jul/19	1470
ago/19	1850
set/19	1852
out/19	1890
nov/19	1731
dez/19	1277
jan/20	1616
fev/20	1396

Tabela 2

Atendimento Presencial	
Meses	Total de Chamados
jan/19	354
fev/19	628
mar/19	704
abr/19	656
mai/19	558
jun/19	397
jul/19	329
ago/19	457
set/19	407
out/19	414
nov/19	641
dez/19	509
jan/20	627
fev/20	483

Tabela 3

Equipe de Gestão de Mudança	
Meses	Total de Chamados
fev/19	4
mar/19	9
abr/19	19
mai/19	9
jun/19	13
jul/19	60
ago/19	167



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

set/19	147
out/19	182
nov/19	155
dez/19	152
jan/20	152
fev/20	145

**Tabela 4**

- 1.1.3. As ferramentas de gerenciamento de requisições de serviços de TI atualmente utilizadas pelo DTI são o OTRS – Open Source Ticket Request System (baseada em software livre), o Jira para área de desenvolvimento e o Zabbix para o monitoramento de ativos.
- 1.1.4. O parque atual de equipamentos nos órgãos centrais, todos os sítios na cidade de Brasília/DF, compreende atualmente um total aproximado de 990 estações de trabalho, 121 notebooks e 62 impressoras de rede. O parque atual de equipamentos de infraestrutura de TI está detalhado a seguir.
- 1.1.5. O CNJ está em processo de aquisição de mais 100 notebook e 250 computadores desktop para substituir modelos obsoletos e acrescentar outros em áreas que tiveram aumento de funcionários.

#### Parque Atual de Equipamentos de Infraestrutura de TI e Licenças de Software

Itens no parque de Hardware e Software	Contagem
ACCESS POINT	51
ADAPTADOR DE TELEFONE E FAX	7
APPLIANCE .	8
CAMERA WEBCAM	104
CASE .	1
CONECTOR OPTICO	42
ESTABILIZADOR DE IMAGEM	1
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM	49
ESTABILIZADOR TIPO NOBREAK	2
GATEWAY .	3
GAVETA SAS	2
GAVETA SSD	2
GRAVADORA DE VIDEOCONFERENCIA	1
GRUPO GERADOR A DIESEL	2
HD - DISCO RIGIDO EXTERNO	9



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

HD - DISCO RIGIDO INTERNO	41
IMPRESSORA DE CRACHÁ	1
IMPRESSORA DE TRANSFERENCIA TERMICA	4
IMPRESSORA JATO DE TINTA	1
IMPRESSORA LASER	57
LEITOR BIOMETRICO DIGITAL	3
LEITORA DE CARTÃO DE MEMORIA	2
LEITORA PORTATIL DE CODIGO DE BARRAS	13
LICENÇA ATLISSIAN JIRA SOFTWARE SERVER PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUTURE SERVER DATACENTER SA 2016	8
LICENÇA DE SOFTWARE 48 PORTAS DE STORAGE PARA SWITCH	2
LICENÇA DE SOFTWARE CISSTEDCCCORE ALNG SA MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 9GS-00135	144
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUCTURE SVR STE DATACTR, PART-NUMBER: FUD-0001	8
LICENÇA DE SOFTWARE CORE INFRASTRUTURE SERVER DATACENTER LICENÇA E SA 2016	8
LICENÇA DE SOFTWARE DE USO DEFINITIVO DO MÓDULO ORÇAMENTO DE OBRAS DO SOFTWARE VOLARE	1
LICENÇA DE SOFTWARE DESKTOP ENTERPRISE W MDOP, PART- NUMBER. M7D-00005	700
LICENÇA DE SOFTWARE ECALBRIDGEO365FROMSA ALNG SUBS VL MVL PERUSR PART NUMBER: AAA-12434	820
LICENÇA DE SOFTWARE ELETRONICA - DICIONÁRIO AURÉLIO XXI	1
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE LICENÇA E SA 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE LICENÇA SA 2016	4
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHANGE SERVER ENTERPRISE, PART-NUMBER: 395-02412	4
LICENÇA DE SOFTWARE EXCHGSVRENT ALNG SA MVL PART NUMBER: 395-02504	2
LICENÇA DE SOFTWARE EXTENSIS SUITCASE FUSION 2016	5
LICENÇA DE SOFTWARE FIRMWARE AUDIOCODEC MEDIANT 2000 VERSÃO 6.60A.347.002	2
LICENÇA DE SOFTWARE GRAVAÇÕES SIMULTÂNEAS	40
LICENÇA DE SOFTWARE HP FORTIFY ULTIMATO EDITION 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE MODULO DE GERACAO DE ENVIO AUTOMATICO DE RELATORIO EM FORMATO DE PDF 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE O365E1 SHRDSVR ALNG SUBS VL MVL PERUSR PART NUMBER T6A-00024	820
LICENÇA DE SOFTWARE OFFICE PROFESSIONAL PLUS LICENÇA 2016	120



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - AGENT 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - MANAGER DESKTOP 2015	8
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - USER 2015	23
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER - WEB COLLABORATION 2015	5
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape CONTACT CENTER V9R1.0.201	1
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape HICORDER - AMPLIAÇÃO DE CANAIS DE GRAVAÇÃO 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape HICORDER - AMPLIAÇÃO DE INTERFACE USUÁRIOS 2015	15
LICENÇA DE SOFTWARE OPENScape VOICE V9R1.19.2	1
LICENÇA DE SOFTWARE ORACLE DATABASE ENTERPRISE EDITION 11G	16
LICENÇA DE SOFTWARE PARA SISTEMA DE GERENCIAMENTO SERVER	1
LICENÇA DE SOFTWARE PARA SOLUÇÃO DE SEGURANÇA CONTRA AMEACAS AVANÇADAS PARA ENDPOINT	1150
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE SOFTWARE COM USUÁRIO IDENTIFICADO, COM PERMISSÃO DE CRIAÇÃO OU VISUALIZAÇÃO DE NUMERO ILIMITADO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	12
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE DO TIPO SERVIDOR DE APLICAÇÕES, COM CAPACIDADE DE GERENCIAMENTO DE AMBIENTE E CARGAS, BEM COMO DE DISTRIBUIÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	2
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE DO TIPO SERVIDOR PARA ÁREA DE TESTES E HOMOLOGAÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE, DO TIPO SERVIDOR DE AMBIENTE DE PRODUÇÃO, PARA PUBLICAÇÃO E VISUALIZAÇÃO DE UMA APLICAÇÃO DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL EM AMBIENTE INTERNET DE PELO MENOS UM PAINEL DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA NUMERO	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA DE USO DE SOFTWARE, DO TIPO SERVIDOR EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO, PARA AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS DE DISTRIBUIÇÃO DE APLICAÇÕES DE ANÁLISE ESTRATÉGICA GERENCIAL, EM AMBIENTE CLUSTER DE SERVIDORES, BEM COMO DISTRIBUIÇÃO AUTOMATIZADA	1
LICENÇA DE SOFTWARE PERPETUA, COM USUÁRIO IDENTIFICADO, COM PERMISSÃO DE ACESSO A VISUALIZAÇÃO (CONSULTA) A PELO MENOS UMA APLICAÇÃO DE ANÁLISE ESTRATÉGICA E GERENCIAL 2016	87
LICENÇA DE SOFTWARE POWERDESIGNER, VERSÃO 16.5 FLUTUANTE	4



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

LICENÇA DE SOFTWARE POWERDESIGNER, VERSÃO 16.5 NOMINADA	6
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT PROFESSIONAL, PART-NUMBER: H30-00237	5
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT SERVER CAL, PART-NUMBER: H21-00595	5
LICENÇA DE SOFTWARE PROJECT SERVER, PART-NUMBER: H22-00479	1
LICENÇA DE SOFTWARE QLIK ANALYTICS PLATFORM - QAP EXTERNAL ED 8	1
LICENÇA DE SOFTWARE QLIK SENSE ENTERPRISE PERPETUAL ANALYZER USER	45
LICENÇA DE SOFTWARE QLIK SENSE ENTERPRISE PERPETUAL PROFESSIONAL USER	12
LICENÇA DE SOFTWARE SHAREPOINT SERVER, PART-NUMBER: H04-00232	1
LICENÇA DE SOFTWARE SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS	1
LICENÇA DE SOFTWARE SQL SERVER ENTERPRISE CORE SA 2016	2
LICENÇA DE SOFTWARE SQL SERVER ENTERPRISE, PART-NUMBER: 7JQ-00341	2
LICENÇA DE SOFTWARE SQLSVRENTCORE ALNG SA MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 7JQ-00343	2
LICENÇA DE SOFTWARE STUDIO PRO W/MSDN, PART-NUMBER: 77D-00110	1
LICENÇA DE SOFTWARE SYMANTEC / VERITAS NETBACKUP PLATAFORM BASE COMPLETE EDITION 7	30
LICENÇA DE SOFTWARE VISIO PROFESSIONAL SA 2016	10
LICENÇA DE SOFTWARE VISIO PROFESSIONAL, PRT-NUMBER: D87-01057	10
LICENÇA DE SOFTWARE VISIOPRO ALNG SA MVL PART NUMBER: D87-01159	10
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE NSX ENTERPRISE PLUS	32
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VCENTER STANDARD	2
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VCLLOUD SUITE ENTERPRISE	32
LICENÇA DE SOFTWARE VMWARE VSPHERE 5 ENTERPRISE PLUS	32
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE CAL POR DISPOSITIVO LICENÇA E SA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE CAL POR DISPOSITIVO SA 2016	700
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE COM MDOP LICENÇA E SA 2016	120
LICENÇA DE SOFTWARE WINDOWS ENTERPRISE COM MDOP SA 2016	700
LICENÇA DE SOFTWARE WINE3PERDVC ALNG SA MVL PART NUMBER: KV3-00368	820
LICENÇA DE SOFTWARE WINSVRSTDCORE ALNG LICSAK MVL 2LIC CORE LIC PART NUMBER: 9EM-00562	36
LICENÇA DO PLUG-IN GIT INTEGRATION FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DO PLUG-IN JEDITOR - RICH TEXT EDITOR FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DO PLUG-IN OPENID	1
LICENÇA DO PLUG-IN OTRS INTEGRATION FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
LICENÇA DO PLUG-IN SLACK CONNECTOR FOR JIRA SERVER PARA 2000 USUARIOS	1



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

LICENCA PORTFOLIO FOR JIRA PARA 2000 USUARIOS	1
MALETA PARA NOTEBOOK	80
MEMORIA PARA MICROCOMPUTADOR	15
MICROCOMPUTADOR DESKTOP	990
MICROCOMPUTADOR NOTEBOOK	25
MICROCOMPUTADOR ULTRABOOK	96
MICROFONE	32
MINIIMPRESSORA TERMICA	4
MODULO DE EXPANSAO DE PORTAS PARA SWITCH	6
MODULO DE INTERFACE	6
MODULO EXTENSOR DE TECLAS	152
MONITOR DE AUDIO	1
MONITOR DE LCD	1
MONITOR DE VIDEO POLICROMATICO.	1952
PROJETOR MULTIMIDIA	1
PROJETOR TIPO DATA SHOW	1
RACK PARA SERVIDOR DE REDE	6
SCANNER DE MESA	31
SCANNER DE PRODUCAO	12
SCANNER PORTATIL	135
SUORTE PARA TV LCD DE 52	2
TECLADO PARA MICRO/TERMINAL COMPUTADOR	963
TECLADO SEM FIO	21
TELEVISOR DE LED 24 POLEGADAS	4
TELEVISOR DE LED 55 POLEGADAS	19
TELEVISOR LCD	22
TELEVISOR LED	9

Tabela 5

#### CATÁLOGO DE SERVIÇO DE USUÁRIO (CATÁLOGO DE SERVIÇO DE NEGÓCIO)

SERVIÇOS	ATIVIDADES
Apoio Técnico	Apoio a evento
Correio Eletrônico - E-mail	Alterar conta ou grupo de e-mail
	Alterar listas de distribuição
	Configurar conta de e-mail
	Criar conta ou grupo de e-mail
	Criar listas de distribuição
	Desabilitar conta ou grupo de e-mail



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

	Diagnosticar erros/falhas no e-mail
	Remover conta ou grupo de e-mail
	Remover listas de distribuição
Estação de trabalho	Desligamento de equipamento
	Devolução de equipamento
	Diagnosticar erros/falhas em equipamento
	Fornecer equipamentos de TI
	Instalação de equipamento
	Mudança de local
	Restauração de arquivos
Internet	Bloqueio de sites
	Desbloqueio de sites
	Inclusão em grupos de acesso à internet
	Remoção em grupos de acesso à internet
Mensagem Instantânea	Incluir usuário em grupo de contatos
	Remover usuário de grupo de contatos
Rede	Bloqueio de usuário
	Conceder acesso a pasta de rede
	Criação de usuário
	Diagnosticar erros/falhas e problemas de lentidão
	Habilitar ponto de rede
	Renovação/recuperação de senha
	Revogar acesso a pasta de rede
Serviços de Rede Wifi	Diagnosticar erros/falhas e problemas de lentidão
Sistemas e Programas	Concessão de acesso
	Configuração de programa ou sistema
	Desinstalação de programa ou sistema
	Diagnosticar erros/falhas em sistemas
	Instalação de programa ou sistema
	Remoção de acesso
	Solicitar melhoria
	Solicitar orientação
	Solicitar certificado digital
Telefonia	Alterar configurações de ramais
	Diagnosticar erros/falhas em serviços de telefonia
	Instalar novos ramais
	Mudança de local de ramal
Videoconferência	Criação de sala de videoconferência





Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**Tabela 6**

**QUANTITATIVO DE USUÁRIOS CADASTRADOS NA REDE DO CNJ**

Usuários de sistema ou inativos	263
Usuários ativos	1326

**Tabela 7**



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO F - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO  
DE SIGILO**

---

O Conselho Nacional de Justiça, sediado em SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede), em Brasília – Distrito Federal, CNPJ n.º 07.421.906/0001-29 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salva-guarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

**Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômicos, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

#### **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Parágrafo Primeiro** – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Segundo** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

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

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.



Poder Judiciário

## **Conselho Nacional de Justiça**

### **Departamento de Tecnologia da Informação**

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça Departamento de Tecnologia da Informação

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. **Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### Cláusula Oitava – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015..

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

<ASSINATURA DO CONTRATANTE> - Nome/Matrícula

<ASSINATURA DA CONTRATADA> - nome/identificação



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### ANEXO G – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

OS Nº	Data da Emissão	Hora da Emissão	Nº do Contrato
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA</b>			
Razão Social:			
Endereço:			
CNPJ/MF:			
Telefone: ( )		Contato:	
<b>INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE</b>			
Contratante: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			
Endereço: SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede)			
CNPJ n.º 07.421.906/0001-29			
<b>ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) do Conselho Nacional de Justiça, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO			
<b>PRAZO DE EXECUÇÃO:</b>			
<b>LOCAL DE EXECUÇÃO</b>			
Valor dos Serviços: R\$ _____			
Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
<b>ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA</b>			
A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo Departamento de Polícia Federal definidas no CONTRATO.			
Brasília, ____ de ____ de ____.			
_____			
Assinatura			
<b>AUTORIZAÇÃO PELO CONTRATANTE</b>			
O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.			
Brasília, ____ de ____ de ____.			
_____			
Assinatura			
Matrícula:XXXXXXXXXX			





Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO H – MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS**

[DATA]		
<b>Relatório Gerencial dos Serviços de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ</b>		
Nome do Gestor		
Nome do Preposto		
Mês de Referência		
<b>1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido</b>		
Item	Índice Obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

**2. Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados**

**3. Erros operacionais**

**4. Sugestões de melhorias para o próximo período**

**5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.)  
divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis**



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO I – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO  
PROVISÓRIO/DEFINITIVO**

OS Nº	Data da Emissão	Hora da Emissão	Nº do Contrato
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA</b>			
Razão Social:			
Endereço:			
CNPJ/MF:			
Telefone: ( )		Contato:	
<b>INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE</b>			
Contratante: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA			
Endereço: SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 CEP: 70070-600 (edifício sede)			
CNPJ n.º 07.421.906/0001-29			
<b>ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) do Conselho Nacional de Justiça, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
<b>PRAZO DE EXECUÇÃO:</b>			
<b>LOCAL DE EXECUÇÃO:</b>			
<b>RECEBIMENTO PROVISÓRIO</b>			
O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.			
Brasília, _____ de _____ de _____.			
Assinatura – Fiscal Técnico do Contrato Matrícula: XXXXXXXXXXXXX			



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### RECEBIMENTO DEFINITIVO

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.

Valor dos Serviços: R\$ \_\_\_\_\_ Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Gestor do Contrato  
Matrícula:XXXXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
Assinatura Fiscal Requisitante do Contrato  
Matrícula:XXXXXXXXXX



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

## **ANEXO J – DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

---

### **DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

Ao Conselho Nacional de Justiça

A \_\_\_\_\_ (nome da empresa, CNPJ),  
localizada \_\_\_\_\_ (endereço completo),  
representada por \_\_\_\_\_, declara, para fins de participação  
em processo licitatório, que vistoriou o local dos serviços, tem conhecimento do objeto licitado  
no Pregão Eletrônico nº...../2020, inclusive quanto às características físicas, das quantidades e  
especificidades dos serviços objeto desta licitação e não fará qualquer reclamação posterior de  
desconhecimento de detalhes técnicos e operacionais não detectados na vistoria.

Brasília - DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
RESPONSÁVEL TÉCNICO DA EMPRESA

\_\_\_\_\_  
SERVIDOR RESPONSÁVEL



Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

#### ANEXO K – TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL

<b>Termo de Ciência Individual do Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO</b>	
Nº do Contrato	
Empresa Contratada	
CNPJ	
Objeto Resumido	
Vigência Contratual	
<b>TERMOS</b>	
<p>O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.</p>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
(registrar, caso haja)	
<b>DE ACORDO</b>	
<p>E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito</p>	
Brasília (DF), / / .	
<b>IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)</b>	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura
<b>Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA</b>	



Poder Judiciário  
**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

**ANEXO L – MODELO DE PROPOSTA**

---

**MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

NOME DA EMPRESA LICITANTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX/E-MAIL:

Item	Descrição	Quant.	Unidade de Medida	Valor Mensal	Valor Total
<b>VALOR TOTAL R\$ XXXXXXXXXXXX(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)</b>					

Ao efetuar a presente PROPOSTA, esta empresa licitante DECLARA:

- a) Ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços e que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços ofertados são exequíveis;
- b) Que teremos pessoal disponível e equipamentos e/ou materiais disponíveis e em perfeitas condições para executar os serviços, objeto desta licitação, de acordo com as especificações discriminadas no Edital e seus anexos;
- c) Que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços;
- d) Que a proposta foi elaborada de maneira independente pela licitante e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato;



Poder Judiciário

**Conselho Nacional de Justiça**  
**Departamento de Tecnologia da Informação**

e) Que avaliamos o objeto desta licitação e asseguramos ter pleno conhecimento das condições gerais e locais onde serão realizados os serviços, bem como da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas na minuta contratual e que acataremos integralmente todas as normas administrativas em vigor no CONTRATANTE; e

f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta proposta e detém plenos poderes e informações para firmá-la.

VALIDADE DA PROPOSTA: ..... (prazo por extenso) dias (não inferior a 90 dias).

Local e data \_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

**INSTRUÇÕES:**

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
3. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
4. A proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.
5. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
6. A LICITANTE proponente é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.
7. Junto à PROPOSTA DE PREÇOS a LICITANTE deverá encaminhar DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais.





Poder Judiciário

## Conselho Nacional de Justiça

### Departamento de Tecnologia da Informação

## ANEXO M – TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA

---

### TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES E COMPRADORES

Eu, \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob nº \_\_\_\_\_, neste ato representando o(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CNPJ nº \_\_\_\_\_, declaro: Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_