

## **TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021**

Em conformidade com a **Resolução nº 468/2022-CNJ**

Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário

**Processo Administrativo nº 29671/2024**

**Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos continuados, relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários da ESMAM**

São Luís (MA), 11 de dezembro de 2024

### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Fase	Autor
09/05/2024	1	Elaboração	1	Junior Lago
24/05/2024	2	Elaboração	1	Gislaine
13/06/2024	3	Elaboração (revisado por Carlos Magno)	1	Gislaine
19/06/2024	4	Elaboração (revisado por Vera Lúcia)	1	Gislaine
27/06/2024	5	Elaboração mediante curso em andamento	1	Gislaine
12/08/2024	6	Minuta pronta par envio às empresas, solicitando as propostas para estimativa de custos	2	Gislaine
22/08/2024	7	Alteração nos prazo da contratação, itens 1, 12 e 20	2	Gislaine
11/09/2024	8	Recebimento das propostas	3	Gislaine
26/09/2024	9	Alteração no Quadro de Serviços, Anexo I	3	Gislaine
10/10/2024	10	Revisão solicitada pela Integrante Administrativa	3	Gislaine
07/11/2024	11	Revisão solicitada pelo pregoeiro	3	Gislaine
03/12/2024	12	Revisão solicitada pelo agente de contratação Allyson	3	Gislaine

**\*Fase: Registro da fase do processo de contratação da solução de TIC relacionada à criação/alteração da Análise de Riscos:**

**PCTIC** – Planejamento da Contratação;

**SFTIC** – Seleção de Fornecedores;

**CGC** – Coordenadoria de Gestão de Contratos.

## 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo serviços de suporte técnico aos usuários da ESMAM, conforme especificações deste Termo de Referência.

Descrição	Métrica ou Unidade	Qtde Total (12 meses)
<b>Serviços de Suporte</b> Prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, através de pessoal capacitado para tal fim.	UST	9.000

1.2. A contratação está classificada sob os códigos específicos 27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e 26980 - Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER).

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação tem por objetivo auxiliar a Assessoria em Tecnologia da Informação no cumprimento de suas atribuições de Suporte ao Usuário de TIC regulamentada pela Portaria GP876/2018, garantindo a implementação e continuidade de serviços de TIC prestados ao Órgão, os quais são fundamentais para o desempenho das atividades finalísticas da Escola Superior da Magistratura do Maranhão - ESMAM.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. O atendimento de suporte técnico aos servidores e a infraestrutura de TIC é um serviço essencial para a ESMAM, não há como manter o funcionamento do órgão e coberturas dos eventos sem esse suporte.

3.2. Os serviços deverão ser prestados no ambiente de tecnologia da ESMAM, conforme Anexo I, por meio de profissionais devidamente capacitados para tal fim, de acordo com o perfil especificado no Anexo II.

3.3. Detalhamento da Categoria dos serviços:

DESCRIÇÃO	CATSER	CATEGORIA DOS SERVIÇOS
Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC	26980	Suporte ao usuário Segundo Nível, com atribuições na ESMAM

3.4. Perfis da categoria:

Descrição	Quantidade
-----------	------------

Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	01
Analista de suporte computacional Júnior	03

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

##### 4.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

4.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, tipo menor Preço, POR ITEM, visando formação de ATA de Registro de Preços.

4.1.2. A contratação do objeto pretendido tem amparo na Lei Nº 14.133/2021, Lei Complementar Nº 123/2006, Lei Estadual Nº 9.529/2011, e pelo Decreto Estadual Nº 38.136/2023, no que couber, e demais legislações aplicadas à matéria.

#### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

5.1. Prestação de serviços de suporte técnico, relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários da ESMAM.

##### 5.2. Unidade de Serviço Técnico – UST:

5.2.1. UST é uma unidade de medida padronizada pela qual os serviços de suporte serão medidos com base em tarefas.

5.2.2. Para fins de cálculo, uma UST deverá corresponder ao esforço de 60 minutos de trabalho técnico.

5.2.3. Tarefas é o meio pelo qual os serviços serão direcionados a empresa contratada e podem ser compostas por uma ou mais atividades.

5.2.4. Atividade é um procedimento técnico padronizado necessário para execução de uma tarefa.

5.2.5. As tarefas podem ser classificadas quanto a periodicidade em “suporte”, “rotineira” e “demanda”:

5.2.5.1. Tarefas do tipo “suporte” são aquelas que podem ser requisitadas a qualquer tempo sem periodicidade pré-definida. Visam atender necessidades de correções técnicas, atualizações tecnológicas e solicitações de todas as áreas da CONTRATANTE, tanto para os usuários da rede, quanto à acessibilidade ou utilização de recursos de TI que requeiram atendimento imediato e possui esforço e procedimentos de execução predefinidos.

5.2.5.2. Tarefas do tipo “rotina” são aquelas que visam a disponibilidade do ambiente de TI, mantendo característica proativa na prestação dos serviços.

5.2.5.3. Tarefas do tipo “demanda” são aquelas que podem ser requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade de execução definida. Poderão ser executadas no prédio da ESMAM ou onde a CONTRATANTE determinar, dentro cidade de São Luís, no período de 7h às 23:59, nas datas, horários e locais que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pela CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas

são relativas a eventos da ESMAM (cursos, palestras, seminários, webinários, encontros, reuniões transmissões, palestras e acompanhamento de videoconferências).

5.3. Das considerações gerais para a prestação dos serviços:

5.3.1 Os serviços e atividades objeto desse contrato deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (*IT Infrastructure Library*), COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) e boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*).

5.3.2. A equipe técnica da empresa CONTRATADA que ficar alocada nas dependências da CONTRATANTE não poderá ser compartilhada com outros contratos dentro dos horários de cobertura dos serviços.

5.3.3. A CONTRATANTE disponibilizará, para a equipe alocada nas dependências da ESMAM, estrutura necessária para execução das atividades, incluindo espaço físico, mobiliário, desktops, ramais, aparelhos telefônicos, acesso aos circuitos de comunicação de dados das redes locais, acesso à internet, sistema de gerenciamento de tarefas e sistema de acesso remoto.

5.3.4. A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de gerenciamento de serviços disponibilizado pela CONTRATANTE.

5.3.5. A CONTRATADA poderá implantar, sem ônus e mediante homologação da CONTRATANTE, solução de gerenciamento de tarefas que melhor se adéque ao escopo de serviços a serem prestados.

5.3.6. Atividades que possam afetar a disponibilidade dos serviços de TI, a critério da CONTRATANTE, serão executadas em dias e horários previamente definidos pela CONTRATANTE, inclusive em finais de semana e feriados, respeitadas as normas de acesso aos estabelecimentos e política de segurança da informação.

5.4. Dos profissionais

5.4.1. A organização e a composição da equipe de trabalho deverão ser submetidas à aprovação da CONTRATANTE, a qual avaliará os perfis profissionais elencados para cada serviço, conforme Anexo II.

5.4.2. Todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços, deverão ser apresentados e, após aprovação pela CONTRATANTE das respectivas certificações/experiência profissional (quando exigidas), conforme Anexo I, serão credenciados junto ao Poder Judiciário do Maranhão.

5.4.3. O dimensionamento da equipe para atendimento dos itens desta contratação é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

5.4.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão manter estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual.

5.4.5. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e os níveis de serviços exigidos.

5.4.6. Sempre que houver alteração ou substituição de um membro do corpo técnico da CONTRATADA, essa deverá prover todo o repasse de conhecimento necessário ao pleno cumprimento das tarefas executadas pelo membro que foi substituído.

5.4.7. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a empresa contratada deverá encaminhar todos os documentos comprobatórios de qualificação exigidos (certificações/comprovante de experiência profissional na área) por meio de cópias autenticadas.

5.4.8. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de solicitar a substituição de qualquer dos profissionais da CONTRATADA, sempre que o profissional não atender às exigências previstas neste Termo de Referência.

5.4.9. Nos casos onde a CONTRATANTE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de solicitação.

5.4.10. Sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar Carta de Apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

5.4.11. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades.

5.4.12. Todas as despesas com recursos humanos, incluindo encargos trabalhistas, alimentação e transporte, sobreaviso, descanso semanal remunerado necessárias à prestação dos serviços deste Termo de Referência são de responsabilidade da CONTRATADA.

5.4.13. A CONTRATADA deverá providenciar a solicitação de exclusão de acesso físico e lógico aos ativos da CONTRATANTE sempre que houver desligamento de qualquer membro de sua equipe das atividades relacionadas à prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência.

5.4.14. Para garantir a segurança física e lógica, o atendimento às normas de conduta e acesso, a CONTRATADA deve manter a lista de profissionais atualizada, incluindo, excluindo ou alterando acesso e informações dos funcionários, sendo vedada a inclusão na lista de funcionários que não atendam a CONTRATANTE.

5.4.15. Os profissionais contratados pela CONTRATADA para prestação dos serviços descritos neste termo de referência deverão assinar termos de confidencialidade e responsabilidade, para o desempenho das atividades definidas pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilidade pessoal nos termos da legislação.

5.4.16. Os profissionais da CONTRATADA deverão circular nas dependências da CONTRATANTE devidamente identificados com crachás.

5.4.17. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá devolver os ativos da CONTRATANTE nas mesmas condições em que foram cedidos para uso.

#### 5.5. Do preposto

5.5.1. A CONTRATADA deverá indicar um preposto para fins da prestação do objeto deste termo de referência, o qual deverá ser o interlocutor da CONTRATADA com a CONTRATANTE.

5.5.2. O preposto deverá estar disponível no horário de 08h às 18h horas nos dias úteis, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5.5.3. O preposto deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das tarefas.

5.5.4. O preposto deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.

5.5.5. O preposto deverá executar todos os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

#### 5.6. Da estimativa de consumo do Objeto:

5.6.1. Para os serviços de suporte será definido um volume mínimo de serviços a serem consumidos mensalmente, conforme está descrito no Anexo I - Serviços.

5.6.2. Os valores totais estimados da contratação para os Serviços de Suporte resultam do somatório do quantitativo de USTs estimado a partir de todas as tarefas contidas nos respectivos grupos de serviços que são apresentados no Anexo I - Serviços.

5.6.2.1. O referido anexo apresenta o resumo dos totais estimados em UST de cada serviço, os quais são descritos em termos de suas tarefas individuais componentes e estimativas individualizadas. O detalhamento de tal mecanismo é conduzido a seguir:

5.6.2.1.1. Cada atividade/tarefa possui um valor unitário estimado e explicitado no Anexo I -Serviços.

5.6.2.1.2. A estimativa do valor de cada tarefa, no período de 12 meses, é o produto resultante do custo unitário em UST, definido para cada tarefa individual, multiplicado pela estimativa da demanda para esta tarefa no mesmo período.

5.6.3. A estimativa da demanda para cada tarefa unitária foi baseada nos registros históricos da área de TI do contratante, coletados em seus sistemas de registros de chamados, instrumentos de planejamento, execução de contratações similares e entrevistas com as equipes de especialistas da Infraestrutura atualmente responsáveis pela execução das atividades, cada qual conforme sua área de atuação.

5.6.4. O volume de UST especificadas poderá ser remanejado entre as diferentes atividades sempre que a demanda dos serviços, metas e diretrizes institucionais requeiram sua readequação.

5.6.5. Em nenhuma hipótese o valor global de UST definido para a totalidade do contrato será ultrapassado, ressalvada a situação de aditamento contratual.

5.7. Dos valores de referência:

5.7.1. A empresa licitante, no ato de apresentação da proposta, deverá apresentar a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços comprovando a exequibilidade de sua proposta inclusive por meio de demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual e identificando o salário-base a ser pago aos profissionais que prestarão serviços presenciais.

## **6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

6.1. Documentação Comprobatória:

6.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar, na última semana de cada mês, a Ordem de Serviço de abertura do mês subsequente, informando a quantidade de UST prevista para ser realizada no mês, para apreciação do fiscal do contrato e consequente assinatura, em estado de acordo.

6.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar, na primeira semana de cada mês, a Ordem de Serviço de fechamento do mês anterior, informando a quantidade de UST realizada no mês, o relatório consolidado, com o valor a ser pago pelos serviços prestados e o relatório das atividades realizadas por terceirizado, para apreciação do fiscal do contrato e consequente assinatura, em estado de acordo.

6.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar, até o dia 10 de cada mês, a nota fiscal e as certidões, para verificação do fiscal do contrato e consequente envio para pagamento, em estado de acordo.

6.2 Para a execução do pagamento, a licitante vencedora deverá apresentar documento de cobrança constando de forma discriminada a efetiva realização dos serviços executados, fazendo constar o nome do Tribunal de Justiça do Maranhão ou do FERJ - Fundo Especial de Modernização e Reaparelhamento do Judiciário, conforme indicado na Nota de Empenho, o nome do banco e o número de sua conta bancária e a respectiva agência, devendo a conta bancária estar vinculada ao CNPJ da licitante.

6.3 Na ocorrência da rejeição de nota fiscal/fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação, examinadas as causas da recusa.

6.3.1 A empresa vencedora do certame deverá emitir a nota fiscal/fatura correspondente à sede ou filial da empresa que apresentou a documentação na fase de habilitação.

6.3.2 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

6.3.3 O TJMA pode exigir, a qualquer tempo, as comprovações das condições de habilitação e das exigências impostas quando da assinatura do contrato.



6.3.4 O pagamento será efetuado mediante crédito em conta-corrente da CONTRATADA, por Ordem Bancária, observando o disposto no Capítulo X da Lei 14.133/2021, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos:

6.3.5 Apresentação da nota fiscal/fatura de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as fazendas Federal, Estadual e Municipal; da regularidade relativa à Seguridade Social; do certificado de regularidade do FGTS e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela justiça do Trabalho;

6.3.6 O pagamento somente será realizado após emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços;

6.3.7 A nota fiscal/fatura apresentada em desacordo com o estabelecido no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselha o pagamento será devolvida à CONTRATADA com a interrupção do prazo previsto para pagamento, sendo a nova contagem do prazo iniciada a partir da respectiva regularização.

## **7. VEDAÇÃO À SUBCONTRATAÇÃO**

7.1. É vedada a subcontratação de outra empresa para a prestação dos serviços a serem contratados.

## **8. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

8.1. A LICITANTE, como prova de QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, deverá apresentar no mínimo:

8.1.1. 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica que comprove experiência na execução de serviços de forma presencial (nas instalações do contratante), com duração mínima e ininterrupta de 12 meses, compreendendo volume de serviço igual ou superior a 10.000 horas/ano de execução de atividades Service Desk com recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e/ou presencial, escalonamento, atualização de base de conhecimento e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, de acordo com o padrão ITIL e COBIT.

8.1.2. Declaração de que até a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar:

8.1.2.1. Certificação ISO 20.000 dentro do prazo de validade, emitido por entidade credenciada como certificadora.

8.1.2.2. Comprovação de que possui pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente para realização dos serviços objeto desta licitação conforme especificações técnicas descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo: 01 (um) profissional com certificação PMP, 03 (três) profissionais com certificação ITIL Foundation V3, (01) profissional com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3 e 02 (dois) profissionais com certificação Cobit Foundation.

8.1.2.2.1. Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 01 (uma) certificação.

8.1.2.2.2. A vinculação permanente será caracterizada através do vínculo empregatício ou participação societária

8.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado em que o licitante prestou ou presta serviços de modo satisfatório da mesma natureza e/ou similares aos da presente licitação.

8.2.1. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser impresso(s) em papel timbrado do emitente e conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação do licitante, constando o seu CNPJ e endereço completo; descrição clara dos produtos, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo, cargo/função e meios de contato.

8.2.2. Será permitido o somatório de atestados, desde que estes se refiram a contratos existentes no mesmo período.

8.2.3. Poderá ser solicitada cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço e telefones atuais dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços com a finalidade de comprovar a legitimidade dos atestados solicitados.

## **9. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

9.1. Quanto à HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA, conforme PORTARIA-TJ – 34442024.

9.1.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida há no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à solicitação dos documentos de habilitação pelo Pregoeiro;

9.1.1.1. Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso; e

9.1.2. Balanço patrimonial e demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta;

9.1.2.1. O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

9.1.2.2. 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;

9.1.2.3. Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

I - Publicados em Diário Oficial ou;

II - Publicados em jornal de grande circulação ou;

III - Registrados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou;

IV - Por cópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante, na forma da IN nº 65 do Departamento Nacional do Registro do Comércio - DNRC, de 1º de agosto de 1997, art. 6º, acompanhada obrigatoriamente dos termos de abertura e de encerramento.

9.1.2.4. A comprovação de boa situação financeira da empresa licitante será demonstrada através índices financeiros. Quando os índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) constantes do Sicafe superior a 1:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo total}}{\text{Passivo circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo circulante}}$$

9.1.2.5. O licitante deverá comprovar patrimônio líquido não inferior a 10% do valor estimado anual da contratação para o(s) grupo (s) do qual concorre, o que poderá ser comprovado pelo balanço patrimonial e da Demonstração do Resultado do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei;

9.1.2.6. Patrimônio líquido igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura do Pregão;

9.1.2.7. Justificativa da licitante caso exista diferença superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre o valor total da declaração de contratos firmados e a receita bruta discriminada na demonstração do resultado do exercício (DRE);

9.1.2.8. Os indicadores previstos serão calculados por exercício, de forma que serão verificados 2 (dois) conjuntos de indicadores, 1 (um) para cada exercício social a que se referirem as demonstrações contábeis.

## 10. DA HABILITAÇÃO

10.1. Quanto à HABILITAÇÃO JURÍDICA, conforme o caso:

10.1.1. Registro comercial, no caso de empresa individual; ou

10.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores; ou

10.1.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da diretoria em exercício; ou ainda

10.1.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

10.2. Quanto à HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

10.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Economia (CNPJ), relativo ao domicílio ou sede do licitante;

10.2.2. Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede do interessado;

10.2.3. Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do interessado;

10.2.4. Prova de regularidade com a Fazenda Federal mediante a apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

10.2.5. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal – CEF;

10.2.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Positiva com efeito de Negativa, em cumprimento ao disposto na Lei nº 12.440, de 07/07/2011;

10.2.7. Caso a empresa licitante seja considerada isenta dos tributos referidos nos itens 10.2.2 e 10.2.3 relacionados ao objeto licitatório deverá comprovar tal condição mediante declaração da fazenda estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante ou outra equivalente, na forma da lei.

## **11. DA GARANTIA CONTRATUAL**

11.1. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia de execução, correspondendo a (até 5% do valor do contrato) do valor anual do contrato:

a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

b) Seguro-garantia;

c) Fiança-bancária

c.1) A fiança-bancária deverá ser emitida por instituição financeira cujo funcionamento esteja devidamente autorizado pelo Banco Central do Brasil (Resolução BC 4.122, de 2/08/2012).

11.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de: a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; b) prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução contratual; c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à

CONTRATADA; e d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

11.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 11.2, observada a legislação que rege a matéria.

11.4. O CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

11.4.1. Caso fortuito ou força maior;

11.4.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

11.4.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

11.4.4. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

11.5. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias, contado do primeiro dia útil após a divulgação do contrato no PNCP.

11.6. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer em até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

11.7. A inobservância dos prazos fixados nos subitens 11.5 e 11.6 para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

11.8. Nas modalidades de seguro garantia ou fiança bancária, a garantia contratual deverá englobar a vigência do contrato mais 90 (noventa) dias, após o seu término.

11.9. Na modalidade de caução em dinheiro, o valor será atualizado monetariamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela instituição financeira em que for realizado o depósito. A liberação da quantia depositada ou do saldo remanescente ocorrerá 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato.

11.10. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.11. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.12. Nos contratos de execução continuada ou de fornecimento contínuo de bens e serviços, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as mesmas condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no subitem 11.13.

11.13. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a CONTRATADA ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.14. Nos casos de prorrogação de vigência do prazo contratual, do prazo de execução, ou de aumento do valor do contrato, exigir-se-á da CONTRATADA, no momento da assinatura do Termo Aditivo correspondente, o endosso da garantia de que trata este item, que deverá ser apresentada

no prazo de até 1 (um) mês, contado do primeiro dia útil após a divulgação do Termo Aditivo no PNCP.

11.14.1. Caso o endosso não seja apresentado no prazo de até 1 (um) mês, contado do primeiro dia útil após a divulgação no PNCP, será considerado atraso na entrega, mesmo que apólice tenha sido emitida dentro do prazo exigido no contrato.

11.14.2. A inobservância do prazo para a entrega do endosso poderá acarretar aplicação de multa, nos termos do subitem 11.7.

11.15. No caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento ao TJMA dos valores das multas e indenizações a ela devidos, sujeitando-se ainda, a CONTRATADA a outras penalidades previstas na Lei 14.133/2021.

11.16. O TJMA executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.16.1. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificado pelo TJMA quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.16.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.17. A garantia será considerada extinta:

I - Com a restituição da apólice, carta-fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

II - Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem 11.8, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

11.18. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

11.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo TJMA com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

11.20. A CONTRATADA autoriza o TJMA a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

## **12. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

12.1. O prazo de vigência do Contrato, será de 12 (doze) meses, contatos a partir do primeiro dia útil subsequente à divulgação no PNCP, em conformidade com o Art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

## 13. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

13.1. A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços, a partir da sua publicação do contrato no PNCP.

13.2. Será considerado como início da execução dos serviços a data em que a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos neste termo de referência e nos seus anexos, com pessoal qualificado e adequadamente treinado, conforme aceite da CONTRATANTE.

13.3. As condições para emissão do aceite serão:

13.3.1. Cumprimento do Plano de Implantação;

13.3.2. Apresentação da equipe da CONTRATADA atendendo aos requisitos presentes para cada grupo de serviços.

13.4. A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, o Plano de Implantação dos serviços, contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE.

13.5. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação;

13.6. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 3 (três) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE.

13.7. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação reformulado.

13.8. O Plano de Implantação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

13.8.1. Cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos no Termo de Referência;

13.8.2. Identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados;

13.8.3. Configurações a serem realizadas;

13.8.4. Impactos e riscos, além do pessoal envolvido na execução dos serviços.

13.9. Transição contratual:

13.9.1. A transição inicial do contrato é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados por intermédio do fornecedor anterior, preparando-se para o início efetivo da operação.

13.9.2. A transição inicial é um período de estabilização, no qual haverá a etapa de repasse dos serviços, compreendendo o processo de absorção pela CONTRATADA do negócio da CONTRATANTE e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços.

13.9.3. Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato serão considerados como período de transição contratual e neste período a prestadora de serviços deverá:

13.9.3.1. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

13.9.3.2. Propor e adequar, no que couber, modificações na infraestrutura física e lógica;

13.9.3.3. Propor e adequar, de comum acordo com a CONTRATANTE, ajustes do catálogo de serviços, detalhado no ANEXO I;

13.9.3.4. Implantar processos de atendimento, em conformidade com os requisitos exigidos;

13.9.3.5. Caso não seja possível a execução concomitante com o contrato que será substituído, a CONTRATADA deverá assumir a operação dos serviços, de forma imediata.

13.9.4. Quando a solução de Gerenciamento de Tarefas disponibilizada pelo CONTRATANTE não atender aos requisitos para adequada prestação dos serviços, de acordo com as exigências, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE as devidas adequações.

13.9.5. A CONTRATADA poderá implantar outras soluções não previstas neste termo de referência como ferramentas de automação, mediante aprovação do CONTRATANTE e desde que não haja ônus adicionais.

13.9.6. As soluções deverão ter por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços, o dimensionamento das equipes de suporte frente a demanda, a geração de indicadores mais aprimorados ou adequado atendimento dos requisitos exigidos no Termo de Referência.

13.9.7. Durante os primeiros 90 (noventa) dias correspondentes ao período de transição contratual não serão aplicadas glosas decorrentes dos níveis de serviços.

## **14. DA ANTICORRUPÇÃO**

14.1. A CONTRATADA declara conhecer as normas de prevenção à corrupção, previstas na legislação brasileira, dentre elas a Lei Federal nº 12.846/13 e seus regulamentos, e se compromete, por si, a cumpri-las fielmente, e observando os princípios da legalidade, moralidade, probidade, lealdade, confidencialidade, transparência, eficiência e respeito aos valores preconizados no Código de Ética Profissional, Conduta e Integridade dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (RES GP 59/2021).

## **15. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

15.1. As partes obrigam-se a atuar no presente Contrato, em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais, em especial a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, assim como as determinações do Conselho Nacional de Justiça e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, da Política de Proteção de Dados do Tribunal de Justiça do Maranhão (Resolução-GP nº 13, de 23 de março de 2021) e Portaria GP 224/2024 -TJMA.

## **16. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO**

16.1. Até o 5º dia útil de cada mês o PREPOSTO da CONTRATADA entregará ao Fiscal do Contrato o relatório de serviços executados, com detalhamento dos serviços efetivamente prestados



no mês anterior, quantitativos de atividades executados de acordo com os serviços, métricas de qualidade alcançadas quanto aos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), quantitativos de UST e valores cobrados.

16.2. O Fiscal do Contrato analisará o relatório e devolverá, em até 05 (cinco) dias úteis, aprovado ou com indicação das correções a serem efetuadas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), referentes ao mês.

16.3. Após a aprovação do relatório dos serviços executados, o preposto da CONTRATADA providenciará a emissão da nota fiscal mensal.

16.4. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta-corrente da CONTRATADA, por Ordem Bancária, no prazo não superior a 30 (trinta) dias, conforme disposto na Lei Nº 14.133/21, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos:

16.4.1. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as fazendas Federal, Estadual e Municipal; da regularidade relativa à Seguridade Social; do certificado de regularidade do FGTS e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, emitida pela justiça do Trabalho;

16.5. O pagamento somente será realizado após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do objeto.

16.6. A Nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à CONTRATADA com a interrupção do prazo previsto para pagamento.

16.6.1. A nova contagem do prazo será iniciada a partir da respectiva regularização.

16.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a LICITANTE vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo TJ-MA, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura será calculado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

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.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \qquad I = \frac{6/100}{365} \qquad I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

16.8. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e documentação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

16.9. O TJMA, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas.

## **17. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO**

17.1. Após a assinatura do contrato de TIC, a unidade requisitante indicará o Gestor e os fiscais técnico e demandante. A Coordenadoria de Gestão de Contratos indicará o fiscal administrativo, servidor alheio ao departamento de TIC. A partir dessas indicações, a Diretoria-Geral designará a equipe de gestão e fiscalização contratual em portaria específica.

17.1.1. Gestor: Carlos Magno Belo Pereira, matrícula 101253. Fiscal Técnico: Gislaíne Balbino da Silva, matrícula 144352.

17.2. Modelo de gestão do contrato:

17.2.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

17.2.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

17.2.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

17.2.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

17.3. Reunião Inicial:

17.3.1. Logo após a emissão da ordem de serviço inicial, deve ser realizada reunião (*kick-off*) com o gestor, fiscal(is) do contrato e preposto para definir vários assuntos referentes ao desenvolvimento e implantação do projeto

17.4. Condições de execução.

17.5. 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, devendo ser exercido por um ou mais representantes do TJMA, a ser(em) especialmente designado(s) pela Diretoria-Geral, na forma da Resolução CNJ nº 468/2022.

17.6. O representante do Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

17.7. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

17.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração das entregas realizadas e pendências.

17.9. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará instrumentos de medição apropriados, baseado nas entregas, não realizando o pagamento da entrega/medição 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.

17.10. 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.

17.11. 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 realizados.

17.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.13. 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.

17.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar 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.

17.15. 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.

17.16. 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 art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

17.17. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

17.18. O representante do Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

17.19. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no artigo 138 da Lei nº 14.133/2021.

17.20. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos.

17.21. Mecanismos formais de comunicação:

17.21.1. Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor ou Fiscal do Contrato e a CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.

17.21.2. O Gestor ou Fiscal do Contrato e a CONTRATADA responderão todas as questões sobre o contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que surgirem, dentro dos limites legais e da razoabilidade.

17.21.3. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o Contratante e a Contratada, os seguintes:

- a- Sistema de abertura de chamados;
- b- E-mails;
- c- Ordem de Serviço;
- d- Ata de Reunião;
- e- Ofício.

## **18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

18.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto ao Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

18.2. Ser responsável por reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pelo Contratante.

18.3. Ser responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato.

18.4. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência.

18.5. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

18.6. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

18.7. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições estabelecidas neste Termo de Referência, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, dentro do limite previsto no artigo 125 e 126, da Lei nº 14.133/2021 e alterações.

## **19. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

19.1. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

19.2. Efetuar o pagamento devido desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

19.3. Exercer a fiscalização por servidores designados para esse fim.

19.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

19.5. Documentar as ocorrências havidas e controlar os chamados realizados;

19.6. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA;

19.7. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;

19.8. Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos do objeto do contrato.

## **20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

20.1. Com fundamento nos artigos 155 e 156 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, a CONTRATADA:

20.1.1. Será sancionada com advertência, quando der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

20.1.2. Ficará impedida de licitar e contratar no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA), pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, a licitante ou contratada que enquadrar-se nas condutas a seguir enumeradas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade:

I - Der causa à inexecução parcial do contrato, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

II - Der causa à inexecução total do contrato.

III - Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto do contrato sem motivo justificado.

20.1.3. Será declarada inidônea para licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando praticar as seguintes infrações:

I - Aquelas previstas para a sanção de impedimento de licitar e contratar com o TJMA, quando se justificar imposição de penalidade mais grave;

II - Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

III - Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

IV - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

V - Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de

20.1.3.1. A aplicação da sanção de declaração de inidoneidade será precedida da análise jurídica prevista no § 6º do art. 156 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, e deverá seguir os trâmites descritos no art. 6º da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

20.1.4. Será imposta à contratada a multa moratória e a sanção pecuniária que entregar o objeto ou executar o serviço contratado de forma integral, porém com atraso injustificado em relação ao prazo fixado no contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,5% (cinco décimos percentuais) sobre o valor do contrato licitado, pelo 1º (primeiro) dia de atraso;

II - 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, do 2º (segundo) até o 30º (trigésimo) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato;

III - 0,3% (três décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) e até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato;

IV - Após o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a unidade gestora do contrato deve notificar o contratado e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la

20.1.4.1. O valor final apurado para a sanção de multa, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado e poderá ser aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021.

20.1.4.2. Considera-se atraso injustificado a não apresentação pela contratada de argumentos e documentos capazes de motivar o descumprimento do prazo estabelecido no contrato para a entrega ou a prestação do serviço.

20.1.4.3. A aplicação de multa de mora não impedirá que o CONTRATANTE a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no contrato e na Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

20.1.4.4. Caso a contratada entregue parte do objeto em atraso e não cumpra o restante da obrigação, será aplicada a penalidade de multa moratória a ser calculada sobre a parcela entregue em atraso, e aplicada a penalidade de multa compensatória a ser calculada sobre a parcela não entregue.

20.1.4.5. Observada a ordem abaixo estabelecida, o valor da multa aplicada será:

I – Descontado dos pagamentos devidos pela Administração;

II – Recolhido à conta bancária informada à contratada pelo TJMA, mediante apresentação do respectivo comprovante;

III – Descontado do valor da garantia prestada.

20.1.4.6. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, conforme disposto no art. 21,§1º e 2º, da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024 e havendo garantia prestada na forma do art. 96 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, será a seguradora ou a fiadora notificada para proceder com o pagamento dos valores devidos ou, conforme o caso, será levantado o valor caucionado ou serão resgatados os títulos da dívida pública.

20.1.4.7. A multa compensatória será imposta à contratada que executar parcialmente o objeto contratado ou não o executar, situação em que restará configurada, respectivamente, a inexecução parcial e a inexecução total do contrato, podendo, nesses casos, o TJMA rescindir unilateralmente o contrato, observando-se o disposto nos arts. 137 e seguintes da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021

20.1.4.8. Caso o atraso na execução do objeto alcance 45 (quarenta e cinco) dias corridos, unidade gestora do contrato deve notificar o contratado e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la, devendo instruir os autos para análise e deliberação da Presidência do TJMA.

20.1.4.9. A inexecução parcial do objeto do contrato implicará a aplicação de multa no percentual de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não cumprida, nos termos definidos no edital ou no contrato, com os parâmetros estabelecidos no art. 156, da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e § 1º do art. 3º da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

20.1.4.10. A inexecução total do objeto do contrato implicará a aplicação de multa no percentual de até 30% (trinta por cento), a ser calculada sobre o valor total do contrato, nos termos definidos

no edital ou no contrato, com os parâmetros estabelecidos no art. 156, da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e § 1º do art. 3º da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

20.1.4.11. As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas, situação que não se confunde com a descrita no § 4º do art. 20 da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

20.1.4.12. O TJMA exigirá o pagamento do valor fixado a título de multa compensatória independentemente da demonstração de prejuízos, nos termos do art. 416 do Código Civil.

20.1.4.13. A aplicação da multa compensatória não obsta a apuração e cobrança de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

20.1.4.14. A penalidade de multa compensatória poderá ser aplicada cumulativamente com as sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput do art. 156 Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e do art. 3º da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024 , observadas as ressalvas do Art. 162, parágrafo único, da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e §3º e 4º do art. 20, da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

20.2. A aplicação das sanções será precedida de regular instrução de processo de responsabilização, constituído e conduzido em observância às regras dispostas na Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e Resolução-GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

## 21. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

21.1. Com base na cotação de preços constante na Estimativa de Custo apresentada, estima-se que o valor global da contratação para 12 meses será de **R\$ 511.290,00 (quinhentos e onze mil, duzentos e noventa reais)**, conforme planilha de orçamento detalhada abaixo:

Estimativa Total do Contrato				
Descrição	Unid.	Valor Unitário (R\$)	Qtde Total (12meses)	Valor Total (12meses) (R\$)
<b>Serviços de Suporte</b> Em conformidade com o Anexo I.	UST	56,81	9.000	511.290,00

Estimativa Inicial do Contrato				
Descrição	Unid.	Valor Unitário (R\$)	Qtde Inicial (12meses)	Valor Inicial (12meses) (R\$)
<b>Serviços de Suporte</b> Em conformidade com o Anexo I.	UST	56,81	5.000	284.050,00

21.2. A estimativa de preços da contratação foi elaborada com base nas diretrizes estabelecidas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação e detalhado no ANEXO III - MAPA DE PREÇOS.



## **22. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

22.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados para a ESMAM.

22.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Unidade Orçamentária: 04901-Fundo Especial de Modernização e Reparelhamento do Judiciário

Programa: 0543 – Prestação Jurisdicional

Ação: 6003 – Ações de Tecnologia e Segurança da Informação e Comunicação

Código Subação: 23416

Plano Interno/ Subação: AOSIAPIOF – Apoio Administrativo, Técnico e operacional.

## **23. DO REAJUSTE DOS PREÇOS (CIRC-CLCONT - 12023)**

23.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis pelo prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado em 17/09/2024.

23.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação do índice IPCA ou outro índice a ser adotado, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

23.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

23.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

23.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

23.6. Caso o índice estabelecido seja extinto, ou de qualquer forma não possa mais ser adotado, será utilizado o que vier a lhe substituir, de acordo com a legislação em vigor.

23.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

## **24. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

24.1. De acordo com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, recomendamos que a Contratada observe, no que couber, boas práticas de sustentabilidade quando da execução dos serviços, baseadas na otimização e economia de recursos e na redução da poluição ambiental, quando da execução dos serviços contratados, conforme previsto nos Art. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG, no Decreto nº 7.746/2012, da Casa Civil, da Presidência da República e Legislação correlata.

24.2. No anexo único da Resolução CNJ n. 347/2020, o Plano de Logística Sustentável 14 é “o instrumento de governança, vinculado ao planejamento estratégico do órgão ou entidade, que considera objetivos e ações referentes a critérios e a práticas de sustentabilidade”, sendo

apresentado no art. 5º da norma como o primeiro dos instrumentos de governança das contratações. Já de acordo com o art. 8º da Portaria SEGES/ME nº 8.678/2021, de maneira prática, os PLS devem conter, no mínimo:

I - Diretrizes para a gestão estratégica das contratações e da logística no âmbito do órgão ou entidade;

II - Metodologia para aferição de custos indiretos, que poderão ser considerados na escolha da opção mais vantajosa à Administração, relacionados às despesas de manutenção, utilização, reposição, depreciação, tratamento de resíduos sólidos e impacto ambiental, entre outros fatores vinculados ao ciclo de vida do objeto contratado;

III - ações voltadas para:

- a) promoção da racionalização e do consumo consciente de bens e serviços;
- b) racionalização da ocupação dos espaços físicos;
- c) identificação dos objetos de menor impacto ambiental;
- d) fomento à inovação no mercado;
- e) inclusão dos negócios de impacto nas contratações públicas;
- f) divulgação, conscientização e capacitação acerca da logística sustentável;

24.3. A contratação está em consonância com o Plano de Logística Sustentável do Núcleo de Gestão Socioambiental do TJMA.

## **25. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

25.1. A extinção deste contrato se dará nos termos dos artigos 106, inciso III, ou 137 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

25.2. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

25.3. O contrato poderá ser extinto unilateralmente pela Administração, nos casos de inexecução parcial ou total do objeto, sem prejuízo da aplicação das sanções nele previstas e em legislação específica.

## **26. SITUAÇÕES GERAIS**

26.1. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes contratantes de comum acordo, tomando-se como base a Lei 14.133/2021.

## **27. APROVAÇÃO E ASSINATURAS**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela DECISAO-GDG-4892024, de 06 de maio de 2024.

<hr/> <b>Integrante/Demandante e Técnico</b> Gislaine Balbino da Silva Matrícula 144352	<hr/> <b>Integrante Administrativo</b> Vera Lúcia Gomes de Sousa Pereira Matrícula 176677
---	---

<b>Secretário da ESMAM</b>
<hr/> Carlos Magno Belo Pereira Matrícula 101253

São Luís, 11 de dezembro de 2024.

## **ANEXO I – SERVIÇOS**

### **1. Condições Gerais**

1.1. A prestação dos serviços será realizada por meio do envio de Tarefas diretamente na ferramenta de gestão de tarefas do CONTRATANTE, as quais detalharão minuciosamente as atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

1.2. As estimativas de esforço por atividade que foram projetadas se basearam no crescimento da demanda do CONTRATANTE e na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual.

1.3. Os serviços contemplados no objeto dessa contratação e previstos de serem executados pelos profissionais da empresa CONTRATADA são descritos a seguir, bem como a respectiva quantidade de USTs equivalentes a cada serviço a ser demandado.

1.4. Tendo em vista a ampla abrangência, a dinamicidade dos processos de trabalho, a evolução das tecnologias e a complexidade das plataformas e serviços de infraestrutura mantidos pelo CONTRATANTE, o presente catálogo descreve os principais serviços a serem demandados tomando-se por base os registros históricos de serviços já executados no ambiente do CONTRATANTE e baseia-se em atividades típicas das áreas de conhecimento relacionadas ao objeto da contratação.

1.5. Durante o período de transição contratual e sempre que for comprovadamente necessário, outros serviços relacionados ao objeto da contratação, os quais não tenham sido descritos explicitamente na versão original do catálogo de serviços poderão vir a ser propostos, em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e deverão compor uma base de dados para fins de complementação dos serviços do catálogo de serviços mediante apostilamento.

### **2. Descrição dos Serviços de Suporte**

2.1. Prestação de serviços de suporte técnico por meio de atendimento presencial aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos da ESMAM, compreendendo os seguintes serviços:

2.2. Executar avaliação técnica nas estações de trabalho dos usuários, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços.

2.2.1. Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

2.3. Prover esclarecimento de dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, editores de texto, planilhas eletrônicas, Power BI, Antivírus e aparelhos de TI em geral, suporte a videoconferências, suporte a VOIP, suporte ao uso de conexão via VPN, dentre outros.

Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico de ESMAM e seu uso.

2.3.1. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

2.4. Contatar as equipes internas da área de TI do TJMA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

2.4.1. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TJMA que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

2.5. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI da ESMAM.

2.6. Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.

2.7. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalonando relacionando a um problema.

2.8. Fornecer suporte presencial a estações de trabalho (microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners).

2.8.1. Caso seja necessária a remoção de qualquer equipamento para laboratório de informática, a CONTRATADA, mediante autorização expressa do solicitante do atendimento, deverá fazer a remoção do equipamento e envio para a Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos para as intervenções necessárias. O prazo de atendimento ficará suspenso até que o equipamento esteja novamente disponível para retorno a unidade.

2.8.2. Tão logo o equipamento esteja disponível, a CONTRATADA deverá retomar o atendimento realizando a entrega e instalação na unidade solicitante.

2.9. Instalação e configuração de *smartphones* institucionais, projetores de multimídia, *tokens*, *webcams*, leitor de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades da ESMAM.

2.10. Configurar, instalar e desinstalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração e segurança da informação homologados pelo TJMA.

2.11. Fornecer suporte presencial a softwares básicos, tais como planilhas eletrônicas e editores de texto em geral, antivírus, dentre outros que venham a ser homologados pelo TJMA.

2.12. Prestar suporte a equipamentos de rede Wi-Fi, mediante solicitação e orientação da Rede/TI/TJ.

2.13. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (*backup*) localizados nas estações de trabalho dos servidores da ESMAM.

2.14. Realizar atendimentos de chamados relativos aos sistemas operacionais utilizados nas estações de trabalho da Escola, atualmente sistemas Windows.

2.15. Preparar ambiente para realização dos cursos presenciais (montagem e configuração dos equipamentos, teste de funcionamento dos equipamentos e do material utilizado pelo professor, bem como desmontar os equipamentos ao término do curso).

2.16. Acompanhar presencialmente os Cursos, Eventos, Treinamentos e Reuniões, com o objetivo de prestar suporte técnico aos professores, servidores e quaisquer outras autoridades presentes, no uso dos equipamentos de microinformática institucionais e dos programas e aplicativos utilizados pela ESMAM. Neste tipo de atendimento, o técnico acompanhará toda a realização do curso, ficando disponível para realizar os atendimentos que porventura ocorrerem ao longo do evento.

2.17. Preparar ambiente para realização de videoconferências (montagem e configuração dos equipamentos, teste de funcionamento dos equipamentos e do serviço de videoconferência, prestação de orientações aos usuários sobre a utilização dos equipamentos e *softwares* para a realização da videoconferência quando necessário).

2.18. Preparar ambiente para realização de gravações ou transmissões (montagem e configuração dos equipamentos, teste de funcionamento dos equipamentos e do serviço de gravação ou transmissão, bem como desmontar os equipamentos ao término do curso). Neste tipo de atendimento, o técnico estará presente durante toda a realização do evento.

### 3. Níveis de Serviços

I01 - INDICADOR 01	
<b>Descrição</b>	Índice de atendimentos iniciados no prazo.
<b>Prazos para início do atendimento</b>	De até 30min a contar do recebimento do chamado.
<b>Meta</b>	85% dos chamados com início de atendimento em até 30min a contar do recebimento.
<b>Cálculo</b>	$I01 = [(Total\ de\ atendimento\ presencial\ iniciados\ no\ prazo) / (Total\ de\ chamados\ iniciados\ no\ período)] * 100$
I02 - INDICADOR 02	
<b>Descrição</b>	Índice de chamados resolvidos no prazo.
<b>Meta</b>	80% dos chamados resolvidos no prazo previsto a contar do início do atendimento.
<b>Cálculo</b>	$I02 = [(Total\ de\ chamados\ resolvidos\ no\ prazo) / (Total\ de\ chamados\ resolvidos\ no\ período)] * 100$
<b>Glosa</b>	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 5%.

#### 4. Catálogo de Serviços

ID	Descrição	Peso	Tempo Médio de Atendimento (min)	Qtde Unitário (UST)*	Tarefa	Nº de ocorrências previstas no mês	Qtde Total da Atividade (UST)
REQ01	Prestar esclarecimento de dúvidas de usuário sobre hardware, software, aplicativos homologados da Contratante. Prestar informações sobre disponibilidade de serviços (Internet, Rede, Email, Sistemas Corporativos e outros)	1	15	0,25	Suporte	80	20
REQ02	Efetuar substituição de suprimentos de impressão	1	10	0,16	Suporte	10	1,6
REQ03	Realizar configuração de impressoras, escâneres e outros equipamentos/dispositivos periféricos às estações de trabalho, bem como elas mesmas	1	20	0,33	Suporte	50	16,5
REQ04	Realizar instalação, remoção ou atualização de software em estações de trabalho	1	30	0,50	Suporte	50	25
REQ05	Executar requisições de serviço no Sentinela, tais como inclusão/exclusão de permissão nos sistemas, reset de senhas e alteração nos prazos de validade de cada sistema, bem como da plataforma	1	30	0,50	Suporte	50	25
REQ06	Instalar e configurar fisicamente estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração definidos pela CONTRATANTE	1	30	0,50	Suporte	30	15
REQ07	Configurar compartilhamento de pastas em estações de trabalho	1	10	0,16	Suporte	30	4,8
REQ08	Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados em estações de trabalho	1	60	1	Suporte	15	15

ID	Descrição	Peso	Tempo Médio de Atendimento (min)	Qtde Unitária (UST)*	Tarefa	Nº de ocorrências previstas no mês	Qtde Total da Atividade (UST)
REQ09	Instalar e configurar equipamentos para apoio a eventos externos	1	30	0,50	Sob Demanda	70	35
REQ10	Acompanhar treinamentos, eventos da ESMAM	1	240	4	Rotina	100	400
REQ11	Desinstalar equipamentos em eventos externos	1	60	1	Sob Demanda	100	100
REQ12	Instalar e testar equipamentos para transmissão dos eventos no canal da escola no Youtube	1	90	1,5	Sob Demanda	30	45
REQ13	Realizar transmissão dos eventos no canal da escola no Youtube	1	480	8	Sob Demanda	30	240
REQ14	Desinstalar equipamentos para transmissão dos eventos no canal da escola no Youtube	1	120	2	Sob Demanda	100	200
REQ15	Confecção de certificados para alunos e professores dos cursos, medalhas e menção honrosa, bem como identificação dos locais dos cursos	1	30	0,50	Rotina	90	45
REQ16	Gerenciar o controle dos equipamentos, para empréstimos para cursos e eventos, bem como para manutenção	1	10	0,16	Rotina	40	6,4
REQ17	Gerenciar agenda de eventos e cursos	1	10	0,16	Rotina	80	12,8
REQ18	Dar manutenção nos projetos existentes do BI	1	120	2	Sob Demanda	70	280
REQ19	Desenvolver novos projetos no BI	1	1680	28	Sob Demanda	10	280
REQ20	Realizar homologação do Sistema Acadêmico Tutor	1	1340	22,33	Sob Demanda	3	66,99
REQ21	Gerenciar as solicitações de alteração no Sistema Acadêmico Tutor	1	60	1	Sob Demanda	5	5



ID	Descrição	Peso	Tempo Médio de Atendimento (min)	Qtde Unitária (UST)*	Tarefa	Nº de ocorrências previstas no mês	Qtde Total da Atividade (UST)
REQ22	Esclarecer dúvidas sobre o Sistema Acadêmico Tutor	1	20	0,33	Rotina	30	9,9

\*Levando-se em conta que 1 UST corresponde a 60 minutos de trabalho técnico

## ANEXO II – PERFIL PROFISSIONAL

**PERFIL:** Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior

### Formação

Comprovar, através de apresentação de declaração/certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo, ou graduandos na área de TIC, preferencialmente que estejam cursando um dos dois últimos períodos.

### Experiencia Profissional

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico em informática em ambiente Windows, Linux, Microsoft Office, LibreOffice, softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla, softwares de Navegação na internet: Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho (instalação, customização e manutenção), ou 01 (um) ano de trabalho na CAU – Coordenadoria de Atendimento ao Usuário, uma vez que o profissional que já trabalhou na CAU já conhece todos os processos e ferramentas envolvidas desta unidade.

### Habilidades

Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

Ter conhecimento de instalação, configuração e operação de sistemas operacionais e aplicativos diversos para ambiente MS-Windows, tais como: suítes de escritório, navegadores, Java, etc

Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários.

**PERFIL:** Analista de Suporte Computacional Júnior

### Formação

Comprovar, através de apresentação de declaração/certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Superior Completo na área de TIC, ou superior.

### Experiencia Profissional

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico em informática em ambiente Windows, Linux,

Microsoft Office, LibreOffice, softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla, softwares de Navegação na internet: Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho (instalação, customização e manutenção), ou 01 (um) ano de trabalho na CAU – Coordenadoria de Atendimento ao Usuário, uma vez que o profissional que já trabalhou na CAU já conhece todos os processos e ferramentas envolvidas desta unidade.

### **Habilidades**

Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

Ter conhecimento de instalação, configuração e operação de sistemas operacionais e aplicativos diversos para ambiente MS-Windows, tais como: suítes de escritório, navegadores, Java, etc

Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários.

### ANEXO III - MAPA DE PREÇOS

#### Descrição do objeto a ser contratado:

Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de natureza continuada, compreendendo as categorias de Suporte ao usuário de TIC, tendo com modelo de remuneração dos serviços técnicos especializados o preço fixo mensal vinculado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade, com base nas diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

#### Informações Relevantes:

Para esta contratação e para eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação terá como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos na Portaria SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023.

#### MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

<b>Custo Estimado por Perfil</b>				
Fator K = 2,28				
<b>Perfil</b>	<b>Salário Referência (A)</b>	<b>Qtde (B)</b>	<b>Custo Unitário mensal do Perfil (C)</b>	<b>Custo total Mensal por Perfil (D)</b>
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.000,00	1	R\$ 6.840,00	R\$ 6.840,00
Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.750,00	3	R\$ 8.550,00	R\$ 25.650,00
<b>Quantitativo total da equipe</b>		<b>4</b>	<b>Custo Total Mensal</b>	<b>R\$ 32.490,00</b>
			<b>Custo Total Anual</b>	<b>R\$ 389.880,00</b>

- Fator K = 2,28. Extraído da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, em Contratações do Governo.
- (A) Salário de Referência: estimado conforme Mapa de Pesquisa Salarial, orientado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, em Perfis Finais. Pregões 002482022-CETEM/RJ e 000042022-sup. Reg. da Pol. Fed. de RR
- (B) Quantidade: dimensionada de acordo com o número de profissionais (Perfis) necessários para realização do serviço.
- (C) Custo unitário mensal do Perfil:  $(C) = (A) \times \text{Fator K}$
- (D) Custo mensal dor Perfil:  $(D) = (C) \times (B)$