



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE MINAS GERAIS

CONTRATO - 6088017

Processo n. 0027260-26.2017.4.01.8008

CONTRATO Nº 026/2018 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE TIC DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE MINAS GERAIS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU EM MINAS GERAIS, E A EMPRESA CIMCORP COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMÁTICA LTDA.

A UNIÃO, por meio da **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU EM MINAS GERAIS**, sediada na Av. Álvares Cabral, nº 1805 - Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CNPJ nº 05.452.786/0001-00, neste ato representada pela Sra. Diretora da Secretaria Administrativa, a Dra. Eloísa Cruz Moreira de Carvalho, por delegação na Portaria N.10-94-DIREF, de 11/06/2014, alterada pela Portaria N.702 – DIREF/NUCRE, de 18/05/2016, ambas do MM. Juiz Federal Diretor do Foro, no uso das atribuições que lhe foram conferidas no artigo 2º, § 2º da Resolução nº. 079, de 19/11/2009, do Conselho da Justiça Federal, doravante denominada CONTRATANTE, e a Empresa **CIMCORP COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº **04.352.711/0001-86**, estabelecida na Rua Paraíba nº 1.323, 3º andar, Bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu Diretor Executivo, o Sr. Roberto Dias Silva, CPF/MF nº [REDACTED], têm entre si justo e avençado e celebram o presente Contrato de prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação e comunicação para a Justiça Federal - Seção Judiciária de Minas Gerais e Subseções Judiciárias vinculadas, observado o disposto nos autos do Processo Eletrônico nº **0027260-26.2017.4.01.8008**, Edital de Pregão Eletrônico nº **02/2018** e seus anexos, Lei nº 8.666/1993, Lei nº 10.520/02, Lei Complementar nº 123/06, Decreto nº 3.555/00, Decreto nº 5.450/05, Decreto 7.174/2010, Decreto nº 7.746/2012, Decreto nº 8.538/15, Resolução CJF 279/2013, Resolução CJF 2014/313, Resolução CNJ 182/2013, Resolução CNJ 211/2015, Portaria TRF1 PRESI 67/2015, **Instrução Normativa nº 24/2013-CNJ** e ainda, conforme as seguintes cláusulas e condições:

1. DO OBJETO

1.1. Este instrumento tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação para atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC da CONTRATANTE, conforme especificações e condições constantes do Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico nº 02/2018, que é parte integrante deste Contrato.

Parágrafo Único: A prestação dos serviços ora contratados foram objeto de licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico, tipo menor preço, por execução indireta, adjudicação global, cujo Termo integra os autos do Processo Eletrônico citado. O presente contrato vincula-se ao referido certame, bem como à proposta apresentada pela CONTRATADA em **01/03/2018**, e no que ao presente instrumento não contraditar.

2. DA FINALIDADE

2.1. A finalidade desta contratação é garantir serviços de atendimento e suporte aos usuários de soluções de tecnologia da informação, das quais são totalmente dependentes as atividades desempenhadas por

magistrados, servidores, estagiários e terceirizados que atuam na CONTRATANTE, assim como por seus jurisdicionados.

3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Por este instrumento, a CONTRATADA obriga-se a:

3.1.1. Selecionar, recrutar e admitir os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima constante no Anexo I do Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico nº 02/2018, sendo vedada a designação de estagiários para a execução dos serviços contratados e a subcontratação dos serviços.

3.1.2. Fornecer à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que houver alteração, para fins de verificação da adequação aos critérios contratuais.

3.1.3. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todos os encargos previdenciários e todas as obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista, obrigando-se a saldá-los na época própria.

3.1.3.1. Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, tais como salários, seguro de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeições, vale-transportes, além de outras existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

3.1.3.2. A inadimplência da CONTRATADA, com referência às obrigações previstas nos subitens 3.1.3 e 3.1.3.1 não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE e nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

3.1.4. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes deste contrato.

3.1.5. Responder por todos os ônus e obrigações concernentes à legislação previdenciária, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, que se relacionem direta ou indiretamente com este contrato, inclusive no tocante aos seus empregados e prepostos.

3.1.6. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, na hipótese de ocorrência da espécie, sendo vítimas seus empregados, no desempenho de atividades relativas ao objeto desta contratação, ainda que nas dependências da CONTRATANTE.

3.1.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes da culpa ou dolo de seus funcionários, relacionados ao manuseio de arquivo de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.

3.1.8. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com este contrato.

3.1.9. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que a CONTRATANTE for compelida a responder, em decorrência desta contratação.

3.1.10. Responsabilizar-se por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, e/ou indenizações oriundas de erros, danos ou quaisquer prejuízos relacionados à execução desta contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte da CONTRATANTE.

3.1.11. Manter-se, durante toda a vigência deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório.

- 3.1.12. Manter seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, sujeitos às normas internas deste (segurança, disciplina), porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.
- 3.1.13. Substituir imediatamente, sem que haja interrupção dos serviços, sempre que identificado pela CONTRATADA ou exigido pela CONTRATANTE, qualquer um de seus profissionais cuja permanência, atuação, comportamento ou competência técnica seja considerado incompatível com as exigências deste contrato, cancelando de imediato as suas credenciais de acessos.
- 3.1.13.1. Fica vedado o retorno dos profissionais dispensados da prestação dos serviços contratados, mesmo que apenas para cobertura de afastamentos de outros profissionais, exceto se devidamente autorizado pela CONTRATANTE.
- 3.1.14. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento ou demissão (salvo por justa causa) ou mudança de perfil de profissional designado para prestar os serviços, para que seja providenciada a imediata revogação de todas as credenciais de acesso porventura concedidas ao profissional, ou conferência das exigências contratuais previstas para o novo perfil para o qual o profissional será deslocado.
- 3.1.15. Permitir a fiscalização permanente da CONTRATANTE, cujas solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.
- 3.1.16. Comunicar à CONTRATANTE quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.
- 3.1.17. Prestar os serviços nos dias, horários e prazos definidos, atentando-se aos padrões de qualidade, níveis de serviço e demais requisitos contidos neste contrato, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.
- 3.1.18. Designar profissionais em quantidade suficiente para garantir os requisitos definidos neste contrato.
- 3.1.19. Designar profissionais com perfis e qualificações adequados, conforme especificados no Anexo I do Termo de Referência.
- 3.1.19.1. A CONTRATADA deverá comprovar que os profissionais pertencentes ao seu quadro de pessoal permanente, designados para prestação dos serviços, possuem certificado de conclusão dos treinamentos requeridos para o perfil, conforme ANEXO I, nas seguintes proporções: 25% (vinte e cinco por cento) com certificações em até 60 (sessenta) dias, 50% (cinquenta por cento) com certificações em até 120 (cento e vinte) dias e 100% (cem por cento) com certificações em até 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de assinatura do contrato.
- 3.1.19.2. Os perfis profissionais deverão se adequar às eventuais alterações de metodologias e dos padrões tecnológicos previstos neste contrato.
- 3.1.20. Apresentar, durante a execução do contrato e antes do início das atividades de cada profissional designado para prestar os serviços, documentação que comprove formação, capacitação, certificação e/ou experiência, para análise e aprovação prévias da CONTRATANTE quanto a sua adequação às exigências contidas neste contrato, observado o disposto no item 3.1.19.1.
- 3.1.20.1. Os certificados dos treinamentos ITIL v3 – Foundations, Microsoft Windows 10, HDI DST – Desktop Support Technician, HDI SCTL – Support Center Team Lead, requeridos no Anexo I do Termo de Referência, deverão ser apresentados em documentos originais.
- 3.1.21. Credenciar junto à CONTRATANTE os profissionais aprovados para prestar os serviços, assim como os profissionais autorizados pela CONTRATADA a retirar e a entregar à CONTRATANTE documentos, equipamentos, softwares e demais itens afetos aos serviços.
- 3.1.22. Manter os profissionais, quando nas instalações da CONTRATANTE, com apresentação condizente ao ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados por uniforme da empresa e crachá com foto, nome e matrícula visíveis, portando credencial de acesso às dependências onde serão prestados os serviços.
- 3.1.23. Executar os serviços de acordo com os padrões de qualidade definidos neste contrato, mantendo-se atualizado quanto às solicitações de TIC.
- 3.1.24. Propor ações, ajustes em procedimentos, novas tecnologias e outras medidas que visem à diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TIC.

- 3.1.25. Realizar a assunção dos serviços, a transferência de conhecimento e a transição contratual, conforme descrito neste contrato.
- 3.1.26. Orientar os seus profissionais, quando nas dependências da CONTRATANTE, a:
- 3.1.26.1. Não permanecer conversando em grupos durante o horário de trabalho sobre assuntos diversos das atividades exercidas.
 - 3.1.26.2. Utilizar o telefone da CONTRATANTE exclusivamente para ligações internas e sobre assuntos afetos ao serviço.
 - 3.1.26.2.1. Será deduzido da fatura correspondente qualquer valor referente a eventuais serviços especiais, interurbanos ou de telefonia celular, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos telefones postos sob a responsabilidade da CONTRATADA, quando comprovadamente feitos diretamente por seus funcionários ou por estes solicitados aos apoios administrativos ou telefonistas da CONTRATANTE e realizados para tratamento de assuntos não necessários ou não afetos ao serviço desenvolvido.
 - 3.1.26.3. Não utilizar seus *smartphones* pessoais durante o horário de prestação de serviços nas dependências da CONTRATANTE.
 - 3.1.26.4. Não utilizar os equipamentos da CONTRATANTE para acesso a redes sociais, *e-mail's* particulares, sites de bancos ou quaisquer outros relacionados a interesses particulares seus.
 - 3.1.26.5. Tratar com cortesia todos com quem se relacionarem.
 - 3.1.26.6. Manter sigilo sobre todos e quaisquer dados e informações dos quais tomar conhecimento, diretamente ou através de terceiros, por força da execução da contratação objeto deste contrato, alertando-os sobre a responsabilidade criminal por ausência de observância desse dever, responsabilidade que não exclui a civil e administrativa da própria CONTRATADA.
 - 3.1.26.7. Prevenir acidentes nas dependências da CONTRATANTE.
- 3.1.27. Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.
- 3.1.28. Disseminar as determinações da CONTRATANTE junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços.
- 3.1.29. Apresentar quaisquer informações e documentos relativos aos serviços contratados, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, incluindo-se aqueles necessários à comprovação do adimplemento das obrigações descritas no subitem 3.1.3.
- 3.1.30. Manter os profissionais designados para prestar os serviços com as competências e certificações exigidas, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas pela CONTRATANTE, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.
- 3.1.31. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TIC (Information Technology Service Management – ITSM) da CONTRATANTE, cujas licenças serão providenciadas por esta.
 - 3.1.31.1. Todos os artefatos produzidos e a comunicação técnica realizada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser registrados na solução de ITSM.
- 3.1.32. Adaptar-se, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE, às mudanças realizadas pela CONTRATANTE nas versões ou substituição de quaisquer softwares utilizados nos seus ambientes computacionais, de sua propriedade ou de seu direito de uso, conforme sua necessidade, conveniência, evolução tecnológica ou risco à segurança da informação.
- 3.1.33. Receber da CONTRATANTE orientações gerais e sobre seus procedimentos, padrões, sistemas e ambientes computacionais, bem como as suas atualizações.
 - 3.1.33.1. As orientações serão feitas pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA transferir essas informações aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

3.1.33.2. Novos profissionais da CONTRATADA designados para prestar os serviços deverão, antes do início de suas atividades, receber da própria CONTRATADA as orientações emitidas pela CONTRATANTE, previamente repassadas àquela.

3.1.34. Assimilar e repassar os conhecimentos aos seus profissionais designados para prestar os serviços, no prazo de **15 (quinze) dias**, referentes a novas funcionalidades, softwares e versões que a CONTRATANTE venha a utilizar.

3.1.34.1. A depender da nova funcionalidade, software ou versão, a CONTRATANTE poderá fixar prazo adicional, não superior a **60 (sessenta) dias**.

3.1.35. Manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações da CONTRATANTE ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas neste contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.

3.1.35.1. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, em até **10 (dez) dias úteis** contados da assinatura do contrato, Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações devidamente assinado, conforme modelo do Anexo VII do Termo de Referência.

3.1.36. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.

3.1.37. Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões externos aos quais a CONTRATANTE estiver submetida, além de suas normas, procedimentos e padrões internos, não sendo admitido desconhecimento dessas normas, procedimento e padrões.

3.1.38. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.

3.1.39. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela CONTRATANTE.

3.1.40. Aceitar, nas mesmas condições, acréscimos ou supressões no valor inicial atualizado da contratação, nos termos do art. 65, § 1º da Lei nº 8.666/1993, salvo o disposto no § 2º do mencionado artigo, assinando os aditivos no prazo definido pela Administração.

3.1.41. Identificar quaisquer equipamentos e demais bens patrimoniais da CONTRATADA ou de terceiros que venham a ser instalados nas dependências da CONTRATANTE, os quais ficarão sob sua responsabilidade exclusiva, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança ou outros meios de identificação instituídos pela CONTRATANTE.

3.1.42. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, mobiliários e utensílios eventualmente colocados à sua disposição pela CONTRATANTE para execução dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcimento dos valores relativos a danos devidos à má utilização ou à falta de zelo.

3.1.43. Observar, para a execução dos serviços de que trata este contrato, os critérios de sustentabilidade definidos em normas competentes.

Parágrafo Único: A CONTRATADA deverá observar durante a execução dos serviços, com base na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (IN SLTI/MPOG Nº 01/2010), as seguintes orientações:

1. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços;
2. Prever a destinação ambiental adequada de pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo o disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2018;
3. Conscientizar seus empregados quanto ao uso racional dos recursos naturais, com vistas à redução de consumo de energia elétrica e água, bem como, reduzir a produção de resíduos sólidos, a fim de atender as diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, de acordo com as normas ambientais vigentes.

4. DO PREPOSTO

4.1. A CONTRATADA deverá designar preposto, quando da assinatura do contrato, para responder pela equipe designada para a execução dos serviços contratados, profissional que deverá ter, necessariamente, autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste contrato, e capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos a ele inerentes junto à CONTRATANTE.

4.2. Não será obrigatória a presença do preposto nas dependências da CONTRATANTE, salvo quando se esgotarem as possibilidades preliminares de tratativas, tais como e-mail, telefone, videoconferência, etc. **O preposto deverá estar disponível para atendimento por telefone e e-mail durante toda a vigência do contrato.**

4.3. O preposto deverá possuir as seguintes qualificações:

4.3.1. Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de preposto de serviços de atendimento com, no mínimo, 15 (quinze) profissionais subordinados em um mesmo período, em qualquer formato de atuação.

4.3.2. Conhecimento em ITIL Foundation, versão 3 ou mais atualizado, comprovado por Certificado de Conclusão de Treinamento com, no mínimo, 20 horas de carga horária.

4.3.3. Conhecimento em Project Management Body of Knowledge – PMBOK versão 5.

5. DAS VEDAÇÕES

5.1. Considerando que é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que incorra nas vedações contidas no art. 3º da Resolução 7/2005 e art. 4º da Resolução 156/2012, ambas do Conselho Nacional de Justiça, nos termos deste contrato, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar declaração expressa, conforme modelo do Anexo VI do Termo de Referência, em que conste:

5.1.1. Que não possui empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados à CONTRATANTE.

5.1.2. Que não tem entre seus empregados, colocados à disposição da CONTRATANTE para o exercício de função de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução 156/2012 - Conselho Nacional de Justiça.

5.2. Revelar, sob qualquer circunstância, quaisquer informações ou facilitar sua revelação a terceiros, reproduzir, divulgar, citar, referenciar, ceder ou utilizar para quaisquer outros fins.

5.3. Retirar, sob qualquer circunstância e independentemente da mídia ou dispositivo utilizado, informações das dependências da CONTRATANTE ou facilitar a sua retirada, sem anuência prévia e escrita da CONTRATANTE, mesmo após o término da vigência do contrato.

5.4. Subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto desta contratação.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Por este instrumento, a CONTRATANTE obriga-se a:

6.1.1. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.

6.1.2. Fornecer, aos profissionais da CONTRATADA, a credencial de acesso às dependências da CONTRATANTE, de uso obrigatório.

6.1.3. Disponibilizar ponto de rede e linha telefônica para ligações internas.

6.1.4. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

6.1.5. Avaliar relatório mensal e estatístico dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de níveis de serviço.

6.1.6. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso aos equipamentos de propriedade da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.

- 6.1.7. Designar servidores para participar das fases Assunção dos Serviços, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual.
- 6.1.8. Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação pela CONTRATADA de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.
- 6.1.9. Realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.
- 6.1.10. Exigir da CONTRATADA o cumprimento de todos os compromissos assumidos de acordo com este contrato, com o Termo de Referência e com a sua proposta.
- 6.1.11. Efetuar a fiscalização dos serviços, procedendo ao atesto da(s) fatura(s), com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.
- 6.1.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações exigidas.
- 6.1.13. Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade constatada na prestação dos serviços.
- 6.1.14. Solicitar substituição do empregado que não estiver desempenhando suas atividades a contento.
- 6.1.15. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridos todos os requisitos contratuais, em conformidade com os níveis de serviço alcançados.

7. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

- 7.1. A execução dos serviços será acompanhada e monitorada pelo gestor e fiscalizada pelos fiscais do instrumento contratual designados pela CONTRATANTE para esse fim.
- 7.2. A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação dos serviços, se em desacordo com este termo, aplicando-se as penalidades cabíveis.
- 7.3. Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser atendidas prontamente pela CONTRATADA nos prazos estipulados pela CONTRATANTE.
- 7.4. A fiscalização pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela sua fiscalização e controle internos e pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços ou, ainda, resultantes de imperfeições técnicas nos produtos gerados ou afetados.
- 7.5. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços contratados, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por representantes designados.
- 7.6. As decisões e providências que ultrapassarem as competências do gestor e dos fiscais serão submetidas à autoridade competente para a adoção das medidas adequadas.
- 7.7. É facultado à CONTRATANTE exigir mensalmente ou sempre que reputar necessário, máxime nos casos de extinção de contrato de trabalho, comprovação, por meio de documentos hábeis, do adimplemento das obrigações relativas a encargos sociais/previdenciários e trabalhistas dos empregados da CONTRATADA vinculados à prestação dos serviços objeto deste ajuste.
- 7.8. O pagamento mensal dos serviços prestados pode ficar condicionado, a exclusivo critério da CONTRATANTE, à apresentação dos documentos a que se refere o *caput* desta cláusula, sem que disso decorram quaisquer ônus.
- 7.9. O descumprimento das obrigações referidas no *caput*, no todo ou em parte, faculta à CONTRATANTE a resolução do contrato, sem prejuízo das sanções previstas neste instrumento, hipótese que descaberá à CONTRATADA qualquer indenização.

8. DA ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A Assunção dos Serviços é o período entendido como pré-contratual, em que a CONTRATADA assimila as informações necessárias para elaboração do seu plano de operação, planejando a organização dos ambientes, equipamentos e equipes a serem utilizados para assumir os serviços objeto do contrato que se finda, preparando-se para o início efetivo da prestação dos serviços.

8.2. O período de Assunção dos Serviços terá duração de, no máximo, **30 (trinta) dias**, contados da assinatura do contrato.

8.3. Até o 20º (vigésimo) dia da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pela CONTRATANTE.

8.4. O período de Assunção dos Serviços poderá ser reduzido, se solicitado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE, declarando formalmente a CONTRATADA que está plenamente apta à execução dos serviços.

8.5. O encerramento do período de assunção dos serviços será registrado por escrito pela CONTRATANTE.

8.6. Todo recurso e esforço necessários para a Assunção dos Serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

8.7. Não é devido qualquer valor à CONTRATADA pelos serviços desenvolvidos durante o período de Assunção dos Serviços, sendo sua obrigação desenvolvê-los de forma a que possa iniciar a execução do contrato.

9. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

9.1. A transferência de conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela CONTRATADA à CONTRATANTE de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela CONTRATADA, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.

9.2. Mensalmente serão realizadas Reuniões de Acompanhamento, conforme o item 22.18 do Termo de Referência, visando propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, assim como a outras informações pertinentes à execução dos serviços.

9.3. Todo recurso e esforço necessários para a transferência de conhecimento será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

10. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

10.1. A Transição Contratual, entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados, terá início, no mínimo, **45 (quarenta e cinco) dias** antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato.

10.2. O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

10.3. Caso ocorra nova licitação pela CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para o novo fornecedor, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

10.4. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, em até **60 (sessenta) dias** antes do prazo previsto para a extinção do contrato ou a qualquer tempo por solicitação da CONTRATANTE.

10.5. Todo recurso e esforço necessários para a Transição Contratual será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

11. DOS LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. O parque de equipamentos da CONTRATANTE está distribuído nos endereços da Seção Judiciária de Minas Gerais e Subseções Judiciárias a ela vinculadas, constantes do ANEXO V do Termo de Referência,

onde os serviços deverão ser executados ordinariamente de forma ininterrupta das 8h às 19h em dias úteis da CONTRATANTE, e nos dias de recesso forense, devendo sempre haver disponibilidade de pessoal para atendimento presencial imediato, em quantitativo a ser fixado pela CONTRATADA de forma a cumprir com suas obrigações contratuais.

11.1.1. Nas subseções judiciárias com menos de 3 (três) varas, poderá ser adotado o horário de 8 (oito) horas diárias de atendimento presencial, adequado ao horário de expediente da subseção, sem prejuízo dos níveis de serviços acordados.

11.1.1.1. Nessas Subseções Judiciárias, fora do período de atendimento presencial e dentro do período de 8h às 19h, a CONTRATADA poderá atender as solicitações de serviços remotamente pela equipe alocada na Seção Judiciária, sem prejuízo de atendimento remoto também durante o período de atendimento presencial.

11.2. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, de forma ininterrupta, das 8h às 19h, por solicitação da CONTRATANTE, em seus feriados regimentais que não sejam feriados locais.

11.3. Os deslocamentos de profissionais da CONTRATADA entre prédios vinculados à CONTRATANTE serão providenciados por este, desde que na mesma localidade.

11.4. A relação das localidades onde os serviços deverão ser prestados está disponível no Anexo V do Termo de Referência.

12. DA FORMA DE EXECUÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A CONTRATADA executará os serviços contratados através de seus funcionários, admitindo-os, remunerando-os e dirigindo seu trabalho, sendo responsável tanto pela execução e gestão dos serviços, como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados.

12.1.1. A CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da adequação dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos.

12.2. A medição da prestação dos serviços será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste contrato, sendo que nesse modelo:

12.2.1. Não há pessoalidade na prestação dos serviços, pois a interlocução da CONTRATANTE com a CONTRATADA dar-se-á, exclusivamente, por meio do preposto, que é o profissional responsável pela coordenação dos serviços e dos profissionais;

12.2.2. Não há prefixação da quantidade de profissionais que prestarão os serviços, mas a CONTRATADA deverá observar o cenário da CONTRATANTE, conforme ANEXO X do Termo de Referência, para que não haja risco na continuidade e disponibilidade dos serviços, bem como para que consiga manter profissionais disponíveis para atendimento presencial imediato a incidentes críticos na sede da Seção Judiciária em Belo Horizonte e em todas as 26 (vinte e seis) Subseções Judiciárias, uma vez que os incidentes podem ocorrer de forma simultânea em todas as localidades;

12.2.3. Não haverá controle, pela CONTRATANTE, de frequência e/ou quantidade de horas de serviço prestadas pelos profissionais que prestarão os serviços;

12.2.4. A CONTRATADA poderá instalar, nas dependências da CONTRATANTE, mecanismo de controle de presença e frequência de seus funcionários, responsabilizando-se por sua utilização, manutenção, fiscalização e funcionamento;

12.2.5. Não haverá nenhuma relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores da CONTRATANTE.

12.3. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TIC, como as preconizadas no *Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology - COBIT* versão 5, *Information Technology Infrastructure Library – ITIL* versão 3, *Project Management Body of Knowledge - PMBOK* versão 5, *ISSO 9001:2000*, *ISO 20000*, *ISO 27001*, *ISO 27002*, etc.

12.4. A natureza dos serviços requer atendimento tempestivo às demandas dos usuários, que podem decorrer de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da Justiça Federal, podendo afetar a realização de trabalhos em Sessões de julgamento, Audiências e Videoconferências, e devem ter atendimento presencial imediato, de modo a minimizar os riscos de prejuízos para os referidos atos judiciais.

12.5. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela CONTRATADA, e serão encerradas pela CONTRATADA após a confirmação da conclusão dos serviços.

12.5.1. Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços de TIC, considerando a criticidade dos serviços relativos a Sessões de Julgamento, Audiências e Videoconferências, bem como solicitações efetuadas para atendimento a Magistrados.

12.5.2. Deverão ter início de atendimento presencial imediato as solicitações de serviços de TIC priorizadas pela CONTRATANTE, principalmente as destinadas às Sessões de julgamento, Audiências e videoconferências, bem como as solicitações efetuadas para atendimento a Magistrados.

12.5.3. A falta de atendimento presencial e imediato às solicitações de serviços de TIC priorizadas pela CONTRATANTE, ou mesmo a demora superior a 20 (vinte) minutos para início de atendimento, serão registradas para efeito de apuração mensal de glosas conforme item 22.18 do Termo de Referência;

12.5.4. Os seguintes itens, entre outros, foram considerados pela CONTRATANTE na elaboração dos níveis de serviço:

12.5.5. Disponibilidade, desempenho, capacidade de atendimento, nível de suporte de atendimento, segurança, quantidade e qualidade desejada pelos usuários dos serviços de TIC.

12.5.5.1. Identificação e categorização dos serviços a serem prestados.

12.5.5.2. Criticidade dos serviços a serem prestados.

12.5.5.3. Identificação e mitigação dos riscos.

12.5.5.4. Monitoramento e avaliação do desempenho do prestador de serviços.

12.6. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar à CONTRATANTE todos os processos ITIL, e demais processos afetos aos serviços contratados, que forem propostos pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução.

12.6.1. Os relatórios devem ter como metas básicas o aumento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CONTRATADA, a diminuição dos prazos de prestação dos serviços e a diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TIC registradas pelos usuários.

12.6.2. Os processos documentados ou revisados e os relatórios contendo os ajustes e as melhorias iniciais propostos deverão ser entregues à CONTRATANTE em até 03 (três) meses, contados da assinatura do contrato.

12.6.3. A cada 06 (seis) meses, contados da assinatura do contrato, ou a qualquer tempo, se algum processo exigir implantação ou revisão imediata, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE relatório contendo ajustes e melhorias propostos nos processos.

12.6.4. A CONTRATADA poderá apresentar, a qualquer tempo, propostas de ajustes e melhorias nos processos de forma a contemplar evolução de maturidade na prestação dos serviços.

12.6.5. Toda proposição feita pela CONTRATADA será avaliada pela CONTRATANTE e aceita a critério desta.

12.7. Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela CONTRATADA decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, serão de exclusiva propriedade da CONTRATANTE.

12.7.1. Após o encerramento da vigência do contrato, a CONTRATADA não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou arquivo digital correspondente a qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso em decorrência da prestação dos serviços contratados.

12.8. A CONTRATADA deverá adotar o seguinte modelo para prestação dos serviços:

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC – CSTI		
Unidade de Atendimento de Telessuporte e Remoto	Unidade de Permissão de Acesso	Unidade de Atendimento Presencial
SUPERVISÃO CSTI		

Tabela 1 - Modelo para prestação de serviços

12.8.1. Os serviços de atendimento compreendendo os Serviços de Atendimento de Telessuporte e Remoto (SAR), os Serviços de Permissão de Acesso (SPA) e os Serviços de Atendimento Presencial (SAP), serão executados pela Central de Serviços de TIC – CSTI organizada pela CONTRATADA, não sendo permitido qualquer acesso remoto externo ao ambiente computacional da CONTRATANTE, bem como do ambiente da CONTRATANTE para qualquer outro ambiente externo.

12.8.2. A CSTI deverá ser composta por uma Unidade de Atendimento de Telessuporte e Remoto - UATR, uma Unidade de Permissão de Acesso – UPA e uma Unidade de Atendimento Presencial - (UAP), sendo os serviços distribuídos entre as suas unidades de acordo com as respectivas competências.

12.8.3. Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TIC, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TIC, quando for o caso.

12.8.4. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TIC encaminhadas pelos usuários internos e externos, por e-mail, telefone ou sistema e elegíveis para atendimento, de acordo com o Catálogo de Serviços de TIC da CONTRATANTE.

12.8.5. Classificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TIC.

12.8.6. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pela CONTRATANTE, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com a CONTRATANTE.

12.8.7. Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações, desde que solicitado.

12.8.8. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

12.8.9. Encaminhar a outras unidades, internas a TIC, as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI, devidamente documentado no sistema.

12.8.10. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.

12.8.11. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa.

12.8.12. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários externos quanto a problemas de comunicação com o ambiente da CONTRATANTE.

12.8.13. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.

12.8.14. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática, impressoras e escâneres.

12.8.15. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.

12.8.16. Confeccionar e instalar cabeamento lógico entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.

12.8.17. Organizar e readequar o cabeamento dos racks.

12.8.18. Realizar, apenas por solicitação e sob supervisão da equipe técnica da CONTRATANTE, os seguintes serviços:

- a) Identificar os equipamentos no CPD.
- b) Identificar, visualmente, equipamentos com sinalização de defeito ou erro.
- c) Ligar e desligar equipamentos no CPD.
- d) Substituir componentes ou módulos nos equipamentos do CPD.
- e) Identificar cabeamento e interfaces de rede nos diversos dispositivos do CPD.
- f) Substituir fita na unidade robótica de backup.

12.8.19. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.

12.8.20. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes da CONTRATANTE.

12.8.21. Criar e aplicar nos microcomputadores imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pela CONTRATANTE.

12.8.22. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores da CONTRATANTE as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte, apoiando o controle dos níveis de serviço estabelecidos nos respectivos contratos.

12.8.23. Apoiar na especificação e cotação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas, suprimentos e serviços de TIC afetos aos serviços contratados.

12.8.24. Manter atualizada Base de Conhecimento de TIC para uso pela CSTI, unidades de TIC do TRF1 e usuários internos e externos da CONTRATANTE, observando as melhores práticas correspondentes ao tema, contemplando scripts padronizados para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TIC, assim como todas as soluções de incidentes e problemas tratados pela CSTI e demais conhecimentos de TIC presentes na CONTRATANTE.

12.8.25. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na Base de Conhecimento no período.

12.8.26. Acompanhar e prestar apoio *in loco* nas eleições, votações, sessões de julgamento, audiências e videoconferências e eventos até o seu início, permanecendo no local, quando estritamente necessário, ou de prontidão para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.

12.8.27. Apoiar na gravação das videoconferências, quando necessário.

12.8.28. A CSTI, além do Supervisor Técnico, deverá ser composta por, no mínimo, dois perfis de profissionais, sendo um perfil Pleno e outro Sênior, conforme qualificações descritas no ANEXO I do Termo de Referência.

12.8.29. A Unidade de Atendimento de Telessuporte e Remoto deverá ser instalada na Sede da Seção Judiciária em Belo Horizonte, com quantitativo de técnicos a critério da CONTRATADA.

12.8.30. A Unidade de Permissão de Acesso deverá ser instalada na Sede da Seção Judiciária em Belo Horizonte, com quantitativo de técnicos a critério da CONTRATADA, responsável pelo gerenciamento de usuários da Seção Judiciária de Minas Gerais.

12.8.31. A Unidade de Atendimento Presencial deverá ser constituída de forma descentralizada, com técnicos aptos para atendimento presencial e concomitante nas 26 (vinte e seis) Subseções Judiciárias e na Sede da Seção Judiciária localizada em Belo Horizonte.

12.8.32. Compete ao supervisor da CSTI, sob coordenação do preposto:

12.8.32.1. Supervisionar a execução dos serviços.

12.8.32.2. Coordenar a investigação, o diagnóstico e a resolução das causas dos problemas referentes à microinformática.

12.8.32.3. Auxiliar a implementação de “Boas Práticas de Atendimento” em relação aos serviços de TIC.

12.8.32.4. Efetuar relatório mensal sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

12.8.32.5. Realizar pesquisas semestrais quanto à satisfação dos usuários internos e externos sobre os serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

12.8.32.6. Priorizar o atendimento aos usuários, observando a criticidade do serviço, especialmente quando se tratar de atendimentos a magistrados, Sessões de Julgamento, Audiências e Videoconferências, de acordo com o Catálogo de Serviços de TIC, constante do ANEXO IV do Termo de Referência.

12.8.32.7. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CONTRATANTE, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, normas, produtos e serviços, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas.

12.8.32.8. Replicar para os profissionais o conhecimento dos diversos sistemas em uso na CONTRATANTE.

12.8.32.9. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

12.8.32.10. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

12.8.32.11. Avaliar o desempenho dos profissionais, acompanhando ligações em tempo real, avaliando gravações de atendimentos, produzindo relatórios e verificando a situação dos postos de atendimento.

12.8.32.12. Realizar auditorias com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado.

12.8.32.13. Implantar e manter escala de trabalho dos profissionais designados para prestar os serviços.

12.8.32.14. Avaliar e agrupar as solicitações referentes ao mesmo problema, de forma que todas as solicitações possam ser encerradas automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada solicitação.

12.8.32.15. Acionar a área responsável pela solução, registrando na solicitação, quando do não cumprimento dos prazos previstos e reclamados pelo usuário requisitante.

12.8.32.16. Manter atualizada a mensagem de recepção da central telefônica para que reflita problemas gerais sendo tratados, evitando o registro de diversas solicitações para a mesma causa raiz.

12.9. A CONTRATADA poderá propor, a qualquer momento após a assinatura do contrato, modelo diverso do apresentado, com a devida justificativa, que será avaliado pela CONTRATANTE e, a seu critério, aceito ou não.

12.10. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.

12.11. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI devem ser informadas imediatamente aos respectivos supervisores.

12.12. A CONTRATADA deverá dotar seus funcionários de equipamentos, ferramental, material de escritório e outros que se mostrarem necessários para que venham prestar os serviços descritos neste termo da forma correta, tais como:

12.12.1. Equipamentos Elétricos, Eletrônicos e de Comunicação, tais como:

a) Headset,

b) Identificador de cabo de rede,

- c) Pilhas e baterias necessárias ao seu funcionamento,
- d) Maleta com as ferramentas necessárias à execução de todos os serviços descritos neste termo.

12.12.2. Material para escritório, tais como:

- a) Papel,
- b) Caneta,
- c) Pen Drive.

12.12.3. Mobiliários e outros, tais como:

- a) Mesas e cadeiras adequadas para a Unidade de Atendimento de Telessuporte e Remoto.

12.12.4. A relação acima é exemplificativa e não exaustiva.

12.12.5. Todos os equipamentos utilizados pela CONTRATADA para prestação dos serviços que necessitarem ser conectados à rede de dados da CONTRATANTE, cabeada ou wireless, obedecerão à estrita e exclusivamente às políticas de TIC da CONTRATANTE. Nesses casos, a CONTRATANTE disponibilizará rede elétrica, rede de dados, linha e aparelhos telefônicos.

12.13. Para fins de padronização e compatibilidade e mediante acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá disponibilizar para uso dos funcionários da CONTRATADA equipamentos e mobiliário de uso comum na seccional; entendidos como "de uso comum" aqueles no mesmo padrão dos utilizados pelos funcionários da CONTRATANTE. Neste caso a CONTRATADA assumirá total responsabilidade por qualquer dano causado pelos seus funcionários aos equipamentos e mobiliários que lhe forem consignados.

12.14. Para os equipamentos e materiais descritos no subitem 12.12 a CONTRATADA deverá observar os critérios de sustentabilidade exigidos em lei, tais como:

12.14.1. Utilização de produtos, equipamentos e serviços que reduzam o consumo de energia e recursos naturais.

12.14.2. Utilização de produtos e equipamentos que, no processo de fabricação, adotem procedimentos de gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, observando a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, nos termos da lei n. 12.305/2010.

12.14.3. Utilização de produtos que possuam Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, acompanhado do respectivo Certificado de Regularidade válido, nos termos do art. 17, inciso II, da Lei n. 6.938, de 1981, e da Instrução Normativa IBAMA n. 06, de 15/03/2013, e legislação correlata.

12.14.4. Utilização de produtos que possuam a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE, classificação A, nos termos da Portaria INMETRO n. 454 de 01/12/2010 alterada pela Portaria 517 de 29/10/2013, ou selos de sustentabilidade energética, tais como: PROCEL, Energy Star.

12.14.5. Utilização de produtos que atendam as normas de ergonomia tais como a NR-17.

12.14.6. Utilização de produtos que possuam o selo FSC de Certificação Florestal de madeira oriunda de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, no cumprimento das leis vigentes.

12.14.7. Observar para que os equipamentos que utilizam pilhas e/ou baterias possuam composição que respeite os limites máximos de chumbo, cádmio e mercúrio admitidos na Resolução CONAMA n° 401, de 04/11/2008, para cada tipo de produto, conforme laudo físico-químico de composição elaborado por laboratório acreditado pelo INMETRO, nos termos da Instrução Normativa IBAMA n° 08, de 03/09/2012.

13. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

13.1. Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo,

abrangência, segurança, etc.

13.2. Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço, tendo sido definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.

13.3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela CONTRATADA.

13.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

13.5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações encerradas entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.

13.6. Para o cálculo dos índices, deverão ser utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TIC (Information Technology Service Management – ITSM) da CONTRATANTE e as metas alcançadas serão evidenciadas pela própria solução.

13.6.1. O indicador de número 12 será extraído do Relatório Mensal de falta ou atraso em atendimentos imediatos e presenciais priorizados pela CONTRATANTE, a ser apurado na Reunião de Acompanhamento do Contrato;

13.7. Caso seja verificada divergência entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores mensurados pela CONTRATANTE e não havendo consenso, prevalecerá o entendimento da CONTRATANTE.

13.8. Qualquer ação da CONTRATADA com objetivo de influenciar indevidamente na medição dos SLAs, como solicitação de informação procrastinatória com o objetivo de parar a contagem do prazo de atendimento ou implementação de rotinas automatizadas não autorizadas pela CONTRATANTE, será considerada não conformidade, sendo aplicadas as penalidades cabíveis e devolvendo-se à CONTRATADA todos os efeitos advindos da ação, como todo o prazo indevidamente parado.

13.9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas **Glosas**.

13.9.1. As glosas incidirão sobre o valor total do faturamento correspondente ao mês da mensuração dos Indicadores de Níveis de Serviço e, não sendo possível, incidirão no faturamento do mês subsequente.

13.9.2. Para cada Meta de Níveis de Serviço que não for atingida, será aplicada a **maior Glosa** prevista para o respectivo Indicador de Níveis de Serviço, sem prejuízo da aplicação de **glosas** referentes aos demais Indicadores de Níveis de Serviço e das demais penalidades previstas, incluindo inexecução parcial ou total.

13.9.3. Nos cálculos dos Indicadores de Níveis de Serviços e das glosas serão consideradas apenas as duas primeiras casas decimais, desprezando as demais casas, sem arredondamento.

13.9.4. Os 03 (três) primeiros meses completos de prestação de serviços, contados da assinatura do contrato, serão considerados como período de adaptação, sendo aplicadas parcialmente as glosas por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:

13.9.4.1. No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa.

13.9.4.2. No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas.

13.9.4.3. No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas.

13.9.4.4. A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

13.9.4.5. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

13.10. A CONTRATANTE poderá realizar, em comum acordo com a CONTRATADA, revisão dos Níveis de Serviço, incluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas que julgar necessários a uma melhor aferição e controle dos requisitos constantes deste contrato, mediante aditamento contratual.

13.11. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE não desoneram a CONTRATADA de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento

dos usuários de TIC e às demais obrigações deste contrato.

13.12. Os Indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela CONTRATADA serão aferidos da seguinte forma:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
01	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos.	Quantidade de solicitações com <u>início de atendimento em até 08 minutos</u> x 100 Quantidade total de solicitações no período	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
02	Índice de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 1 (uma) hora.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 1 hora</u> x 100 Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 60%	< 60% a 50%	2%
					< 50% a 40%	5%
					< 40%	7%
03	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 3 (três) horas.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 3 horas</u> x 100 Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 80%	< 80% a 75%	2%
					< 75% a 65%	5%
					< 65%	7%
04	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 7 (sete) horas.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 7 horas</u> x 100 Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 95%	< 95% a 90%	2%
					< 90% a 85%	5%
					< 85%	7%
05	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 48 horas</u> x 100 Quantidade total de solicitações encerradas	= 100%	< 100% a 98%	2%
					< 98% a 96%	5%
					< 96%	7%
06	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no	Quantidade de ligações <u>telefônicas atendidas em até 20 segundos</u> x 100	≥ 95%	< 95% a 85%	2%

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
	20 segundos (ILTA)	máximo, 20 (vinte) segundos.	Quantidade total de ligações telefônicas		< 85% a 60%	5%
					< 60%	7%
07	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	Quantidade de ligações telefônicas <u>não atendidas</u> x 100 Quantidade total de ligações telefônicas	≤ 2%	> 2% a 40%	2%
					> 40% a 80%	5%
					> 80%	7%
08	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificados nas solicitações atendidas no período.	<u>Quantidade de não conformidades</u> x 100 Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 2%	> 2% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
09	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	<u>Quantidade de solicitações com encerramentos recusados</u> pelos <u>usuários</u> x 100 Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 3%	> 3% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
10	Índice de Satisfação com o Atendimento Geral (ISAG)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO: MUITO SATISFEITO SATISFEITO PARCIALMENTE SATISFEITO INSATISFEITO	Quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como <u>MUITO SATISFEITO</u> E <u>SATISFEITO</u> x 100 Quantidade total de solicitações avaliadas	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
11	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo	Quantidade de solicitações de <u>extensão de prazo recusadas</u> x 100 Quantidade total de solicitações de	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
		CONTRATANTE no período.	extensão de prazo		> 75%	5%
12	Índice de ocorrências em atendimentos presenciais prioritizados	Quantidade de ocorrências por falta ou atraso nos atendimentos presenciais críticos prioritizados	Número de atendimentos presenciais críticos não realizados ou não iniciados em até 20 minutos	0	1 a 3	3%
					4 a 6	5%
					>= 7	7%

13.13. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço:

13.13.1. Indicador 01 - Índice de Início de Atendimento (IIA).

13.13.1.1. As solicitações deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI no sistema de controle de solicitações até o primeiro registro no sistema por algum atendente demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.1.2. Será considerada inexecução parcial se identificado mecanismo automatizado com vistas a burlar o indicador referente ao início de atendimento (IIA), aplicando-se as penalidades cabíveis.

13.13.2. Indicador 02 - Índices de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1).

13.13.2.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.3. Indicador 03 - Índice de Solicitações Atendidas em 3 horas (ISA3).

13.13.3.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.4. Indicador 04 - Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).

13.13.4.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.5. Indicador 05 - Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48).

13.13.5.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.6. Indicador 06 - Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA).

13.13.6.1. As ligações telefônicas deverão ser atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.7. Indicador 07 - Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP).

13.13.7.1. Do total de ligações recebidas na central telefônica serão contabilizadas as não atendidas, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.8. Indicador 08 - Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC).

13.13.8.1. As solicitações serão registradas como não conformes quando for constatado:

- a. Falha na triagem.
- b. Falha no encaminhamento.
- c. Falha no preenchimento dos campos da solicitação.
- d. Abertura indevida de solicitação.
- e. Ausência de descrição de encaminhamento ou solução.
- f. Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida.
- g. Encerramento indevido da solicitação.
- h. Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos.
- i. Demais quesitos definidos no Termo de Referência.

13.13.9. Indicador 09 - Índice de Solicitações Recusadas (ISR).

13.13.9.1. Total de solicitações cujos encerramentos foram recusados pelos usuários.

13.13.9.2. A partir da recusa será retomada a contagem de tempo para que a equipe técnica prossiga com o atendimento da solicitação.

13.13.10. Indicador 10 - Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA).

13.13.10.1. Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO da escala possível de avaliações (MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO).

13.13.10.2. Serão consideradas apenas as solicitações avaliadas pelos usuários no mês de referência, devendo a CONTRATADA fomentar essa avaliação.

13.13.11. Indicador 11 - Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR).

13.13.11.1. Solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pela CONTRATANTE será considerada procrastinatória.

13.13.12. Indicador 12 – Índice de ocorrências em atendimentos presenciais priorizados.

13.13.12.1. A Meta do indicador busca garantir a continuidade da prestação dos serviços jurisdicionais e administrativos, minimizando as intercorrências pela indisponibilidade de sistemas e equipamentos.

13.13.12.2. As ocorrências pela falta de atendimento ou pela demora no início de atendimento serão registradas pelos usuários, e apuradas, para efeito de glosa, nas Reuniões de Acompanhamento Mensais, previstas no subitem 22.18 do Termo de Referência.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A despesa com a execução do presente contrato correrá à conta dos recursos orçamentários consignados no Programa de Trabalho Julgamento de Causas na Justiça Federal/Plano Orçamentário: Ações de Informática (PTRES 085322) e Natureza de Despesa n. 339040-10.

14.2. Foi emitida a Nota de Empenho de n. 2018NE001154, em 07/05/2018, no valor de R\$997.402,00 (novecentos e noventa e sete mil quatrocentos e dois reais), para atender as despesas oriundas desta contratação.

14.3. Para os exercícios futuros, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos orçamentários destinados ao atendimento de despesas de mesma natureza, extraindo-se a respectiva nota de empenho.

15. DO PREÇO

15.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal de **R\$142.486,00** (cento e quarenta e dois mil quatrocentos e oitenta e seis reais), fixado observando o seguinte cenário da CONTRATANTE, entre outros aspectos que influenciaram no preço:

15.1.1. Quantidades e perfis dos usuários de serviços de TIC.

15.1.1.1. A quantidade de usuários internos de TIC da CONTRATANTE composta por magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, encontra-se discriminada no Cenário, conforme ANEXO X do Termo de Referência.

15.1.1.2. Podem ser convocados juízes e servidores de outras seções e subseções judiciárias para atuação na seção judiciária, a critério da CONTRATANTE.

15.1.2. Quantidades e tipos de equipamentos de microinformática.

15.1.2.1. As quantidades de equipamentos de microinformática estão demonstradas no Cenário, conforme ANEXO X do Termo de Referência.

15.1.3. Quantidade de solicitações de serviços de TIC.

15.1.3.1. A quantidade estimada de solicitações de serviços de TIC está demonstrada no cenário, conforme ANEXO X do Termo de Referência.

15.1.3.2. As quantidades apresentadas devem ser consideradas como estimativa das quantidades que deverão ser atendidas, não constituindo quantidade máxima de serviços a serem prestados pela CONTRATADA.

15.1.3.3. As quantidades apresentadas não podem ser utilizadas como justificativa pela CONTRATADA para eventual alegação de prejuízo em razão de expectativa não satisfeita.

15.1.3.4. A CONTRATADA deve realizar seus próprios estudos e estimativas quanto às quantidades esperadas de serviços de TIC a serem demandados em um ambiente corporativo conforme descrito neste termo, de acordo com a sua eficiência e os seus procedimentos, técnicas, automações e estratégias.

15.1.4. Catálogo de serviços de TIC.

15.1.4.1. Consta do ANEXO IV do Termo de Referência, o Catálogo de Serviços de TIC contendo os serviços de TIC prestados pela CONTRATANTE aos seus usuários internos e externos.

15.1.4.2. A CONTRATANTE se reserva o direito de promover, a qualquer tempo, ajustes no seu Catálogo de Serviços de TIC, incluindo, excluindo, unificando, desmembrando ou modificando serviços constantes do catálogo adequando-os à sua realidade e à evolução natural da área de TIC.

15.1.5. O Ambiente Tecnológico descrito no ANEXO II do Termo de Referência.

15.1.6. O Portifólio de Sistemas descrito no ANEXO III do Termo de Referência.

15.1.7. Complexidade, criticidade, prazos e níveis de serviços das atividades a serem desempenhadas.

15.1.8. Perfis exigidos dos profissionais da CONTRATADA.

15.1.8.1. Os perfis profissionais esperados dos profissionais da CONTRATADA para atuação nos serviços contratados estão caracterizados no ANEXO I do Termo de Referência.

16. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

16.1. Os preços deste contrato poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, fixada no edital.

16.1.1. É nula de pleno direito qualquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

16.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Amplo - ou, na hipótese de extinção deste, por outro que venha a substituí-lo.

16.3. Caberá à CONTRATADA solicitar o reajustamento dos preços, bem como apresentar a documentação comprobatória da memória de cálculo da variação do índice.

16.4. As alterações decorrentes de reajustamentos serão formalizadas mediante Termo de Apostilamento.

16.5. Para fins de concessão do reajuste poderão ser realizadas diligências visando comparar o valor de reajuste com:

16.5.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração Pública.

16.5.2. A disponibilidade orçamentária da CONTRATANTE.

16.6. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se um ano após a data limite para apresentação da proposta, obedecendo ao seguinte:

16.6.1. Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

16.6.2. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado do último reajuste previsto.

16.7. Se, embora solicitado o reajuste tempestivamente, só após esse ato for possível fornecer respectivos percentuais ou valores, a demora injustificada para essa providência poderá implicar preclusão, observado o disposto no subitem 16.6 desta cláusula.

16.8. Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste até o término do prazo previsto no subitem 16.1, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

16.9. Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

17. DO PAGAMENTO

17.1. Cada faturamento deverá corresponder ao período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, à exceção do primeiro e do último faturamento, que deverão se referir, respectivamente, ao período compreendido entre o encerramento da **Assunção dos Serviços** (Cláusula 8 deste contrato) e o último dia do mês e ao período compreendido entre o primeiro dia do mês e o encerramento do contrato.

17.2. O pagamento será efetuado mensalmente, devendo constar do faturamento os serviços aceitos pela CONTRATANTE até o último dia do mês de referência do faturamento.

17.3. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, a partir do 1º (primeiro) dia útil de cada mês, o documento de cobrança referente ao mês anterior, acompanhado:

17.3.1. De relatório contendo o detalhamento dos serviços executados.

17.3.2. De relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pela CONTRATANTE por meio da solução de gerenciamento de serviços de TIC (Information Technology Service Management – ITSM).

17.3.3. De relatório de apuração de ocorrências em atendimentos presenciais priorizados pela CONTRATANTE - ANEXO XI do Termo de Referência, devidamente aprovado na Reunião de Acompanhamento Mensal.

17.3.4. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em reunião a ser agendada após assinatura do contrato, e ajustados sempre que necessário.

17.4. O atesto do documento de cobrança ocorrerá em até **05 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento do documento pela CONTRATANTE.

17.5. O pagamento será efetivado pela CONTRATANTE em até **10 (dez) dias úteis**, contados do atesto do respectivo documento de cobrança.

17.6. A CONTRATADA deverá comprovar, para fins de pagamento, a regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certificado de Regularidade de Situação do FGTS – CRF), quanto à Receita Federal e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta de Débitos relativos à Tributos Federais e à Dívida Ativa da União/RFB) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas/TST. A validade desta documentação poderá ser verificada por intermédio de consulta on-line ao SICAF.

17.7. Havendo incorreções no documento de cobrança ou na documentação que deve acompanhar o faturamento ou quaisquer outras circunstâncias que desaprovem a liquidação da despesa, o pagamento será susinado e os documentos serão devolvidos à CONTRATADA, acompanhados das razões da devolução, para as devidas medidas saneadoras pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

17.8. Havendo atraso no prazo estipulado no subitem 17.5, não ocasionado por culpa da CONTRATADA, o valor devido será corrigido, monetariamente, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, relativo ao período compreendido entre a data do vencimento do prazo para pagamento e a da sua efetivação. A CONTRATADA deverá formular o pedido, por escrito, à CONTRATANTE, acompanhado da respectiva memória de cálculo e do respectivo documento de cobrança.

17.9. O(s) pagamento(s) será(ão) creditado(s) em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste contrato.

17.10. O pagamento será realizado após serem descontadas eventuais glosas, multas e quaisquer outros abatimentos previstos e, não sendo possível, recairão sobre a garantia contratual ou sobre o faturamento do mês subsequente.

17.11. Caso a CONTRATADA seja optante pelo “Simples”, deverá apresentar, também, cópia do “Termo de Opção” pelo recolhimento de imposto naquela modalidade.

17.12. Deverá constar da Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com a CONTRATANTE.

17.13. Os pagamentos estarão sujeitos à retenção na fonte dos tributos, de acordo com a legislação vigente.

18. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA

18.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contado da data da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de **5% (cinco por cento)** do valor anual do contrato, podendo essa optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, devendo a mesma vigorar até o término de vigência do contrato.

18.2. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal – PAB/Justiça Federal em Belo Horizonte, com correção monetária, tendo a Justiça Federal de Primeiro Grau em Minas Gerais como beneficiária.

18.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

18.4. 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 8.666/93.

18.5. O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.

18.6. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Justiça Federal de Primeiro Grau em Minas Gerais com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

18.7. Será considerada extinta a garantia:

1. 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;
2. no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.

18.8. **ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA GARANTIA:** A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

1. caso fortuito ou força maior;
2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
3. descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

18.9. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas "c" e "d" do item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela CONTRATANTE.

18.10. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta cláusula.

19. DA VIGÊNCIA

19.1. Conforme previsto na Cláusula 8 deste instrumento, o período de assunção dos serviços, conquanto vinculativo e obrigacional, é considerado pré-contratual, não sendo remunerado nem computado para fins de vigência da efetiva contratação, que é pelo prazo de **30 (trinta) meses**.

19.2. O período de assunção dos serviços terá início a partir da assinatura deste instrumento, observadas as disposições da Cláusula 8.

19.3. O contrato terá vigência de **30 (trinta) meses**, prorrogável por igual período, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei n. 8.666/1993, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, tendo início e vencimento em dia de expediente da CONTRATANTE, devendo-se excluir o primeiro e incluir o último dia.

19.3.1. A vigência indicada é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto e pelo esforço inicial exigido na gestão da prestação dos serviços, tais como: a Assunção dos Serviços, a Transferência de Conhecimento e a Transição Contratual.

19.3.2. O planejamento da contratação resultou de um procedimento extremamente complexo, que demandou aproximadamente um ano, sendo necessário o levantamento de diversas informações, tais como modelos disponíveis no mercado, índices mensuráveis que reflitam as necessidades do órgão, levando em consideração a criticidade dos serviços de TIC para os usuários com reflexo imediato na prestação jurisdicional.

19.4. A prorrogação contratual pressupõe anuência da CONTRATANTE e da CONTRATADA, demonstrada a manutenção da vantagem para a CONTRATANTE das condições contratadas e do preço praticado.

19.5. A falta de interesse na prorrogação contratual deverá ser manifestada expressamente pela CONTRATADA em até **180 (cento e oitenta) dias** antes do encerramento da vigência do contrato, independentemente de provocação pela CONTRATANTE, com vistas a viabilizar um novo processo licitatório.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Em caso de descumprimento das obrigações previstas neste instrumento, a CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções:

a) Advertência.

b) Multa.

c) Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até **05 (cinco) anos** (art. 7º da Lei 10.520/2002, c/c o art. 28 do Decreto 5.450/2005).

20.1.1 As sanções previstas nos subitens "a" e "c" poderão ser aplicadas juntamente com a prevista no subitem "b".

20.2. A penalidade fundada em comportamento ou conduta inidônea ensejará impedimento de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, na forma do disposto no art. 7º da Lei 10.520/2002.

20.3. O atraso injustificado na execução do objeto desta contratação ou qualquer outra infração contratual, com exceção das previstas nos subitens 20.4, 20.5, 20.6 e 20.7 desta Cláusula, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia ou hora de atraso, conforme critério de prazo estabelecido, calculada sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 10 (dez) horas, para os prazos em horas, e 10 (dez) dias para os prazos em dias. Após esses prazos, a multa por hora ou dia passa a ser de 1% (um por cento), até o limite de 8% (oito por cento).

20.4. A cada 03 (três) metas mínimas exigidas, de que trata o subitem 13.12 deste contrato, descumpridas por parte da CONTRATADA, consecutivas ou alternadas, ensejará a aplicação de multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo da aplicação de glosa. Não será levado em consideração o período descrito no subitem 13.9.4.

20.5. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Assunção dos Serviços, estabelecidas na Cláusula 8 deste contrato, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo do início efetivo da prestação dos serviços.

20.6. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transferência de Conhecimento, estabelecidas na Cláusula 9 contrato, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato.

20.7. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transição Contratual, estabelecidas na Cláusula 10 deste contrato, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato.

20.8. Havendo reiterada reincidência de infrações pela CONTRATADA, caracterizada pela ocorrência, de modo sucessivo ou não, da terceira infração de mesmo tipo ao longo da vigência do contrato, a CONTRATANTE avaliará a opção de rescisão do contrato, com as cominações legais cabíveis.

20.9. Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, a CONTRATANTE, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos. O descumprimento da obrigação no prazo fixado constituirá em mora a CONTRATADA, hipótese que fará incidir a sanção prevista no subitem 20.3.

20.10. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia contratual acarretará a aplicação de multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total da contratação, por dia de atraso, observado o máximo de 1,5% (um e meio por cento).

20.10.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias na apresentação da garantia autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com as cominações legais cabíveis.

20.11. Caso a CONTRATADA não possa cumprir os prazos estabelecidos, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições da Contratação, e de impedimento de execução do Contrato por fato ou ato de terceiros reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência.

20.11.1. A solicitação de prorrogação deverá ser encaminhada ao gestor do Contrato, até a data do vencimento do prazo inicialmente estipulado, ficando a critério da CONTRATANTE a sua aceitação.

20.11.2. O pedido de prorrogação extemporâneo ou não justificado na forma disposta será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas no instrumento contratual.

20.12. Descumprida a obrigação no prazo fixado, poderá a CONTRATANTE, por exclusiva vontade, estabelecer data-limite para seu cumprimento, hipótese que não elidirá a multa moratória prevista no subitem 20.3.

20.13. Se em decorrência de ação ou omissão, pela CONTRATADA, o cumprimento da obrigação inadimplida tornar-se inútil em momento posterior e não tiver sido objeto de multa anterior, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato por ocorrência.

20.14. A inexecução total ou parcial deste instrumento, por parte da CONTRATADA, poderá ensejar a rescisão contratual, com cancelamento do saldo de empenho e a aplicação da multa no percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato ou sobre a parte não entregue ou não executada.

20.15. O valor das multas poderá ser deduzido dos créditos existentes em favor da CONTRATADA, descontado da garantia contratual ou recolhido ao Tesouro Nacional, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação, ou, ainda, quando for o caso, cobrados judicialmente (art. 86 da Lei n. 8.666/1993).

20.16. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas nesta Contratação será precedida de regular processo administrativo, onde se garantirá o contraditório e a ampla defesa.

20.17. Na hipótese de descumprimento de obrigações pós-contratuais, a CONTRATADA arcará com os custos de tantas quantas forem necessárias novas contratações para suprir respectivas falhas, sem prejuízo das sanções previstas neste instrumento.

20.17.1. A exclusivo critério da CONTRATANTE, as perdas e os danos poderão ser exigidos mediante simples levantamento do prejuízo.

20.17.2. A CONTRATANTE promoverá o registro, no SICAF, de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

20.18. A presente contratação prevê a realização de Reuniões de Acompanhamento Mensais, realizadas com representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, objetivando avaliação dos serviços prestados e o atendimento dos níveis de serviço – SLA, bem como a apuração mensal de ocorrências passíveis de glosa por falta ou atraso no atendimento imediato e presencial de solicitações de TIC priorizadas pela CONTRATANTE, registradas no relatório definido no ANEXO XI do Termo de Referência, para a aplicação de eventuais glosas de acordo com o indicador de nível de serviço 12, do item 13.12.

20.19. ***Ad cautelam***, a CONTRATANTE poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo, nos termos do art. 7º da Instrução Normativa CNJ nº 24, de 10/12/2013.

21. ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

21.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato; fica facultada a supressão acima deste limite, mediante acordo entre as partes, nos termos do disposto nos §§ 1º e 2º, inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

21.1.1. O simples aumento ou diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TIC atendidas pela CONTRATADA não será aceito como motivação para eventual acréscimo ou supressão contratual, devendo ser considerados em conjunto, no mínimo, todos os demais quesitos que eventualmente interferem no preço e outros quesitos que porventura possam influenciar no esforço necessário para prestação dos serviços, devidamente demonstrados pela CONTRATADA e aceitos pela CONTRATANTE.

22. DA RESCISÃO

22.1. A CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir unilateralmente o presente contrato, na ocorrência de qualquer das situações previstas no art. 78, incisos I a XII e XVII e art. 79, inciso I, todos da Lei 8.666/93.

22.2. O presente Contrato poderá, ainda, ser rescindido por acordo entre as partes ou judicialmente, nos termos constantes no art. 79, incisos II e III, da Lei 8.666/93.

23. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

23.1. Fica facultado à CONTRATANTE enviar toda e qualquer correspondência, comunicação, informação, notificação, documentos por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI por ele

utilizado, ou por e-mail informado pela CONTRATADA e registrado no contrato, ou outro que o substitua, comunicada a substituição prévia e formalmente pela CONTRATADA.

23.1.1. A CONTRATADA responsabiliza-se pela manutenção e acompanhamento do e-mail informado, assumindo quaisquer ônus decorrentes do não recebimento de mensagens eletrônicas enviadas por esse canal de comunicação.

24. DA PUBLICAÇÃO

24.1. O presente Contrato será publicado em forma de extrato, no D.O.U, em conformidade com o Parágrafo Único do art. 61 da Lei 8.666/1993.

25. DO FORO

25.1. Fica eleito pelas partes o foro federal da Justiça Federal de Primeiro Grau em Minas Gerais para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente contrato, com renúncia de qualquer outro.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento por meio de senha eletrônica.

ELOÍSA CRUZ MOREIRA DE CARVALHO
Diretora da Secretaria Administrativa da
Justiça Federal de Primeiro Grau em Minas Gerais

ROBERTO DIAS SILVA
Diretor Executivo da Cimcorp Comércio e
Serviços de Tecnologia de Informática Ltda.

Documento assinado digitalmente



Documento assinado eletronicamente por **Eloisa Cruz Moreira de Carvalho, Diretor(a) de Secretaria Administrativa**, em 14/05/2018, às 13:18 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Dias Silva, Usuário Externo**, em 15/05/2018, às 15:06 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **6088017** e o código CRC **D60721D0**.