

CONTRATO Nº 24/2010

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA TECNISYS INFORMÁTICA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA. (Pregão Presencial nº. 32/2010 – Processo nº. 339.725).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado na Praça dos Três Poderes, em Brasília - Distrito Federal, CNPJ 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pela Diretora-Geral, **Helena Yaeco Fujita Azuma**, RG nº 3.714.235-5 SSP/SP e CPF nº 135.525.038-20, no uso das atribuições conferidas pelo art. 2º da Portaria nº 88, de 4 de maio de 2010, e art. 3º, inciso XI, alínea “a”, da Portaria nº 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **TECNISYS INFORMÁTICA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA.**, com sede no SIA Trecho 6, lotes 05/15, bloco B, Setor de Indústrias, Brasília - DF, CEP:71.205-060, CNPJ nº 26.990.812/0001-15, Telefone (61) 3039 9700, fax (61) 3039 9701, neste ato representada por seu diretor, Sr. **Giovanni Coelho da Silva**, RG nº 667.266 SSP/DF e CPF nº 252.380.191 – 49, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato observando-se as normas constantes nas Leis nº. 8.666/1993 e 10.520/2002, nos Decretos nº. 3.555/2000 e 2.271/97, no Decreto-Lei nº 200/67, no Acórdão nº 667/2005 do Tribunal de Contas da União, o contido no Processo nº. 339.725 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de suporte em tecnologia da informação referente à administração de sistemas operacionais, banco de dados e demais ferramentas de TI, à infraestrutura de redes, à telefonia, à segurança e à administração de usuários, seus perfis de acesso, credenciais e demais aplicações relacionadas, observados o edital de licitação, o termo de referência e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento, naquilo que não o contrarie.



DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – A execução do objeto do presente Contrato será de forma indireta, por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n.º 8.666/1993.

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) permitir o acesso dos representantes ou empregados da **CONTRATADA** ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados;
- b) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços por meio de servidor especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da **CONTRATADA**;
- c) assegurar-se da boa prestação dos serviços;
- d) atestar a execução do objeto deste Contrato por meio do gestor;
- e) efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições estabelecidas neste Contrato;
- f) designar gestor para acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
- g) solicitar a imediata retirada do local, bem ainda, a substituição de profissional da **CONTRATADA** que estiver sem identificação, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência no serviço, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
- h) solicitar a apresentação das carteiras de trabalho dos profissionais alocados nos postos de trabalho para comprovação do registro de função profissional, o valor do salário e o cumprimento das obrigações trabalhistas.

Parágrafo primeiro - O **CONTRATANTE** poderá solicitar que a **CONTRATADA** apresente, no prazo de 02 (dois) dias úteis, após a data prevista para o pagamento, cópias dos comprovantes de pagamento de salários e fornecimento de auxílio-alimentação e transporte aos profissionais. Deverá constar dos referidos comprovantes: o nome e a matrícula do profissional, a data da entrega, a quantidade e o valor dos vales, o mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento.

Parágrafo segundo - Não obstante a **CONTRATADA** ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessas responsabilidades, exercer, a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por gestor designado, sem restringir a plenitude da responsabilidade.

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do Contrato, até o recebimento definitivo dos serviços;

- b) apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação exata e respectivos quantitativos dos serviços prestados, com os valores contratados;
- c) executar os serviços objeto deste Contrato de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo **CONTRATANTE**;
- d) executar os serviços objeto deste Contrato, responsabilizando-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços a serem prestados, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, encargos, obrigações, contribuições, indenizações, auxílio-refeição, auxílio-transporte, horas suplementares, outras despesas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela Administração em decorrência de Lei ou outro instrumento equivalente;
- e) contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho, no qual deverão ser observadas as seguintes condições:
 - e.1) idade mínima de 18 anos;
 - e.2) quitação com as obrigações eleitorais;
 - e.3) quitação com as obrigações do serviço militar para os profissionais do sexo masculino;
 - e.4) aptidão física e mental para o exercício das atribuições;
 - e.5) apresentação de certidão de distribuição dos foros criminais dos locais em que tenha residido nos últimos cinco anos, da Justiça Federal e Estadual;
 - e.6) apresentação de folha de antecedentes da Polícia Federal e da Polícia Estadual do local onde tenha residido nos últimos cinco anos, expedida, no máximo, há seis meses;
 - e.7) atendimento dos requisitos profissionais para o exercício das atividades, conforme Anexo II.
- f) apresentar, a contar da assinatura do Contrato, a relação dos profissionais a serem alocados para os postos de trabalho, conforme a necessidade do **CONTRATANTE**;
- g) proceder à avaliação técnica (aptidão profissional e psicológica) de todos os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho;
- h) manter os profissionais, quando em horário de funcionamento dos postos de trabalho, identificados mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, a ser confeccionado pelo **CONTRATANTE**, por ocasião da ativação do posto de trabalho, ao custo unitário de R\$ 11,71 (onze reais e setenta e um centavos), a ser pago pela **CONTRATADA**. Esse valor poderá ser atualizado a critério do **CONTRATANTE**;
 - h.1) na hipótese de extravio ou dano do crachá fornecido ao profissional alocado no posto de trabalho, a **CONTRATADA** deverá ressarcir ao **CONTRATANTE** o custo do novo crachá, no valor estipulado no item anterior.

- i) suprir toda e qualquer falta no posto de trabalho por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos, quando solicitado pelo **CONTRATANTE**, sendo que a **CONTRATADA** se obriga a:
- i.1) manter nas dependências do **CONTRATANTE** cadastro dos profissionais, atualizado, de forma que o **CONTRATANTE** possa verificar, a qualquer tempo, a conformidade dos requisitos exigidos para o preenchimento do posto de trabalho a ser ocupado;
 - i.2) remunerar o profissional substituto com o salário devido ao profissional substituído, recolhendo-se os encargos correspondentes e previstos contratualmente;
 - i.3) preencher após autorização do **CONTRATANTE** o posto vago, sob pena de glosa do valor correspondente ao período em que o posto de trabalho permaneceu desocupado.
- j) cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aquelas referentes à segurança e à medicina do trabalho;
- k) responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo que, por dolo ou culpa, seus profissionais causarem a terceiro ou ao **CONTRATANTE**, devendo ser descontado, o valor correspondente, no primeiro pagamento subsequente à ocorrência, conforme o caso;
- l) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, devendo orientar os profissionais nesse sentido. Para tanto será firmado Termo de Confidencialidade;
- m) manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, conforme Termo de Confidencialidade, as informações relativas aos seguintes assuntos:
- m.1) política de segurança adotada pela **CONTRATANTE** e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - m.2) processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - m.3) processo de implementação no ambiente da **CONTRATANTE** e dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados;
- n) indicar, formalmente, quando da assinatura do Contrato, preposto que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual. O preposto deverá, entre outras atividades, proceder aos contatos com o representante da Administração, durante a execução do Contrato, bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:
- n.1) entregar contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação;
 - n.2) acompanhar e controlar a apuração da frequência dos profissionais alocados nos postos de trabalho;



- n.3) emitir relatórios;
- n.4) desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da **CONTRATADA**, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado.
- o) manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- p) cumprir as normas e regulamentos internos do **CONTRATANTE**, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o órgão;
- q) substituir definitivamente, sempre que exigido pelo **CONTRATANTE** e independentemente de justificativa, qualquer profissional alocado no posto de trabalho cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo **CONTRATANTE**, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público. Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos às dependências do **CONTRATANTE**, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais;
- r) reembolsar as despesas contraídas por seus funcionários, com ligações realizadas fora do Distrito Federal, no exercício de suas funções;
- s) acatar a fiscalização do **CONTRATANTE** levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;
- t) apresentar ao **CONTRATANTE** toda a legislação Federal e Distrital atualizada, existente ou que venha a ser editada, regulamentando as atividades contratadas, bem como, fornecer, anualmente, o acordo coletivo celebrado no sindicato representativo das categorias contratadas;
- u) arcar com todo e qualquer custo de treinamento dos profissionais;
- v) orientar os profissionais alocados nos postos de trabalhos a:
- v.1) não permanecer em grupos conversando com visitantes, colegas ou funcionários, durante o horário de trabalho, sobre assuntos diversos da atividade exercida no posto;
- v.2) utilizar o telefone exclusivamente para o serviço.
- w) apresentar, com antecedência de até 60 (sessenta) dias, observando e ajustando às necessidades dos serviços do **CONTRATANTE**, plano de férias dos profissionais alocados nos postos de trabalho para fins de avaliação;
- x) observar rigorosamente todas as condições previstas neste Contrato;
- y) efetuar o pagamento aos seus empregados e recolher os tributos no prazo legal, exigindo, sempre que solicitadas, as respectivas comprovações.

Parágrafo primeiro - A **CONTRATADA** não poderá ocupar postos de trabalho alocados junto ao **CONTRATANTE** com empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha direta – colateral ou por afinidade – até o terceiro grau inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de

assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao **CNJ**, nos termos da Resolução - **CNJ** nº 9 datada de 6 de dezembro de 2005.

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

Parágrafo terceiro - Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**.

Parágrafo quarto - Os treinamentos deverão ser distribuídos ao longo do ano e não poderão prejudicar o andamento dos serviços contratados.

Parágrafo quinto - Em casos de mudanças de plataforma tecnológica ou no ambiente de atendimento por parte da **CONTRATANTE**, poderão ser planejados e ministrados treinamentos extraordinários, em ação conjunta do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**, observado o disposto nos itens anteriores.

DAS HORAS SUPLEMENTARES

CLÁUSULA QUINTA – Os profissionais alocados nos postos de trabalho poderão, quando necessário, realizar serviços em horas suplementares, que não deverá ultrapassar 2 (duas) horas diárias, de segunda a sexta-feira, e aos sábados, domingos e feriados, limitada a jornada de trabalho a 10 (dez) horas diárias, com 1 (uma) hora de intervalo.

Parágrafo primeiro - A realização de serviços em horas suplementares é medida excepcional, devendo ser previamente autorizadas pelo Ordenador de Despesa e, na impossibilidade de compensação nos termos do Parágrafo quarto desta cláusula, serão remuneradas com o resultado da seguinte operação:

$$\text{VHS} = \frac{\text{S} \times \text{ES} \times \text{i} \times \text{BDI}'}{\text{h}}$$

Onde:

VHS = Valor da hora Suplementar.

S = Salário + adicional.

i = índice referente ao acréscimo sobre a hora normal, assumindo os valores de:

- 1,5 (um vírgula cinco) para o acréscimo legal de 50% sobre o valor do salário para os serviços realizados de segunda-feira a sábado;
- 2,0 (dois) para o acréscimo legal de 100% sobre o valor do salário para os serviços realizados aos domingos e feriados.

h = divisor referente ao número de horas mensais, assumindo o valor de 220 para 44 horas semanais.

ES = constante da equação que engloba o índice referente ao Grupo A dos Encargos Sociais.


6





BDI' = utiliza-se a fórmula constante do edital para o cálculo do BDI, excluindo-se o percentual referente à Taxa de Despesa Administrativa, e considerando os percentuais dos Tributos da Taxa de Lucro apresentados pela licitante.

Parágrafo segundo - A realização de serviços em horas suplementares requer a adoção dos seguintes procedimentos:

- a) apresentação de justificativa do setor interessado, por meio de formulário próprio, indicando número de posto, horário e período;
- b) existência de disponibilidade orçamentária; e
- c) autorização prévia do ordenador de despesa.

Parágrafo terceiro - Somente será considerada hora suplementar aquela que, cumulativamente, satisfaça as seguintes exigências:

- a) exceda a quantidade de horas diárias e semanais previstas para cada posto de trabalho;
- b) tenha sido legalmente autorizada na forma do parágrafo anterior; e
- c) não tenha sido objeto de compensação de jornada legalmente admitida na forma do parágrafo seguinte.

Parágrafo quarto - As horas realizadas em quantidade inferior ou superior às legalmente previstas para cada posto de trabalho deverão ser compensadas no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias subseqüentes ao mês da ocorrência.

Parágrafo quinto - O controle do funcionamento dos postos de trabalho deverá ser realizado eletronicamente.

DOS FERIADOS FORENSES

CLAÚSULA SEXTA - Nos feriados próprios do Judiciário, em que não ocorra realização de serviços, devem ser compensados. São considerados feriados próprios do Judiciário:

- a) Segunda-feira de Carnaval;
- b) Quarta-feira e quinta-feira da Semana Santa (Páscoa);
- c) 11 de agosto;
- d) 28 de outubro;
- e) 1º de novembro;
- f) 8 de dezembro.

CLAÚSULA SÉTIMA - Na quarta-feira de cinzas e no recesso do judiciário, compreendido entre 20 de dezembro e 6 de janeiro, inclusive, poderá haver, a critério do **CONTRATANTE**, redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho.

Parágrafo primeiro - Na ocorrência da redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho, as horas trabalhadas a menos deverão ser compensadas nos termos do Parágrafo quarto da Cláusula Quinta.

 7





Parágrafo segundo - Os horários dos postos de trabalho estão sujeitos a eventuais alterações conforme as necessidades de serviço do **CONTRATANTE**.

DA GARANTIA

CLÁUSULA OITAVA – A **CONTRATADA** apresentará garantia de execução do Contrato, no valor de **R\$ 169.192,37** (cento e sessenta e nove mil, cento e noventa e dois reais e trinta e sete centavos), na modalidade de seguro garantia, correspondente a 5% do valor anual estimado do Contrato, no ato de sua assinatura, tendo como beneficiário o **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro - A garantia deverá ser prestada com vigência de 3 (três) meses após o término da vigência do Contrato e será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Não ocorrendo o pagamento das citadas verbas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da Instrução Normativa nº 3, de 15 de outubro de 2009, editada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Parágrafo segundo - Na hipótese da exigência do instrumento contratual pela instituição financeira para a emissão da apólice, a **CONTRATADA** terá o prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da assinatura do Contrato para o cumprimento da obrigação.

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

Parágrafo quarto - Quando a garantia for na modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá conter cláusulas específicas, oferecendo cobertura para despesas com obrigações contratuais e riscos trabalhistas, e multas que tenham caráter punitivos.

Parágrafo quinto - Aditado o Contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual, prazo e modalidades constantes desta Cláusula. Nesses casos, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura do termo aditivo ao Contrato.

DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

CLÁUSULA NONA – Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados alocados nos postos de trabalho.

Encargo Social	Percentual
13º Salário	8,33%
Férias e Abono de Férias	11,11%
Multa do FGTS	4,30%
Subtotal	23,74%
Grupo A sobre Férias e 13º Salário (conforme o SAT)	6,76%
Total dos encargos sociais a contingenciar	30,50%
Incidência da taxa de lucro sobre o valor a contingenciar	3,05%
Total	33,55%

Parágrafo primeiro - Sobre o valor dos encargos sociais trabalhistas a serem contingenciados incidirá o percentual de lucro registrado no Contrato, na forma estabelecida na Resolução nº 98, de 10 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Justiça.

Parágrafo segundo - O contingenciamento será feito, mensalmente, mediante depósito em conta corrente vinculada-bloqueada aberta para tal fim.

Parágrafo terceiro - As parcelas correspondentes a Férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do Contrato à medida que os eventos ocorrerem.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA DEZ – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto para acompanharem e fiscalizarem a execução deste contrato. Serão registradas todas as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, e comunicadas as ocorrências objetivando, por parte da **CONTRATADA**, a imediata correção das irregularidades apontadas.

CLÁUSULA ONZE – Caberá aos outros órgãos do Poder Judiciário na capitais brasileiras, onde houver prestação de serviços da **CONTRATADA**, a designação de um servidor como fiscal, que terá as seguintes obrigações:

a) emitir e assinar o Termo de Recebimento Provisório referente aos serviços realizados, devendo posteriormente enviá-lo pelo correio e por e-mail (seinf@cnj.jus.br) para o **CNJ**, aos cuidados do GESTOR do Contrato;

b) acompanhar e supervisionar com apoio do preposto da **CONTRATADA**, todos os serviços realizados, solicitando ao mesmo quando necessário, as informações e relatórios sobre o andamento dos chamados/ordens de serviço, o tempo de atendimento e de resolução;

[Assinatura]
9

[Assinatura]



c) informar ao Gestor os demais fatos que achar relevantes para a perfeita gestão do contrato;

d) cumprir integralmente o que for determinado através do qualquer acordo, termo de compromisso ou qualquer outro documento firmado entre o **CNJ** e o Tribunal ao qual está vinculado, sem comprometimento das obrigações aqui estabelecidas.

Parágrafo único - A existência e a atuação da fiscalização pelo **CONTRATANTE** em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto contratado.

DO VALOR

CLÁUSULA DOZE – O valor mensal estimado do presente Contrato é de **R\$ 298.120,85** (duzentos e noventa e oito mil, cento e vinte reais e oitenta e cinco centavos) e o valor global estimado é de **R\$ 3.577.450,27** (três milhões, quinhentos e setenta e sete mil, quatrocentos e cinquenta reais e vinte e sete centavos), observados o Anexo III deste Contrato.

DA RE Pactuação

CLÁUSULA TREZE – Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à **CONTRATADA** apresentar, junto à solicitação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo do Contrato, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e aprovação pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro - Para os fins previstos na alínea anterior, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

Parágrafo segundo - Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes só poderão ocorrer obedecendo ao prazo mínimo de 12 (doze) meses, a contar do início dos efeitos da última repactuação.

Parágrafo terceiro - Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do Contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

Parágrafo quarto - Não é admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

[Handwritten signature]



Parágrafo quinto - A solicitação de repactuação dependerá exclusivamente da iniciativa da **CONTRATADA**, devendo ser apresentada ao **CONTRATANTE** em até 30 (trinta) dias da ocorrência do fato gerador da variação dos componentes de custos do Contrato.

Parágrafo sexto - A inércia da **CONTRATADA** implicará a perda dos valores retroativos a que faria jus, no caso de inobservância do prazo previsto no subitem anterior.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA QUATORZE – O serviço objeto deste Contrato será recebido mensalmente por gestor designado pelo **CONTRATANTE**, que procederá à conferência de sua conformidade com o Contrato. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestada a nota fiscal/fatura correspondente ao serviço prestado. Juntamente com a nota fiscal, deverão ser atestados os seguintes documentos:

1. relatórios de gestão e acompanhamento dos chamados realizados no mês, emitido pelo Sistema de Gestão de Atendimentos e planilha de Ordens de Serviço, contendo as datas de conclusão dos serviços, o tempo gasto, o tipo de chamado, o técnico/analista responsável pela execução e o cumprimento ou não do nível de serviço para o tipo de chamado ou ordem de serviço aberta;
2. relatório gerencial sintético e analítico com os percentuais dos Índices dos Níveis de Serviço atingidos;
3. documentos previstos nos **itens 15 a 18 do Anexo I deste contrato**.

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

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

Parágrafo terceiro - A **CONTRATADA** também poderá apresentar relatórios que comprovem a execução de serviços realizados que não foram registrados no Sistema de Gestão de Chamados, desde que esteja devidamente justificado o motivo do não cadastramento.

Parágrafo quarto - Os Relatórios de comprovação dos atendimentos emitidos através do Sistema de Gestão de Chamados, ou outros emitidos pela **CONTRATADA** para comprovação dos serviços realizados, deverão ser atestados pelo PREPOSTO e pelo GESTOR do Contrato.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA QUINZE – O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta-corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, em até 15 (quinze) dias contados do recebimento da nota fiscal/fatura, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos:



- a) verificação da Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- b) relação nominal dos profissionais alocados nos postos de trabalho, bem como cópia da folha de pagamento do mês anterior à execução do serviço e das guias de recolhimento de INSS e FGTS específicas;
- c) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos postos de trabalho;
- d) quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas, indicando se houve ou não a ocupação do posto de trabalho, referente ao mês anterior à prestação dos serviços;
- e) planilha de cálculo do valor a ser deduzido na nota fiscal pela não-ocupação dos postos de trabalho em caso de faltas, férias e posto vago;
- f) homologação dos serviços nos termos dos itens 15 a 18 do Anexo I do presente contrato;
- g) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro - No primeiro e no último mês de vigência contratual, o valor mensal dos serviços será rateado à base de 1/30 (um trinta avos), por dia (considerando-se o mês de trinta dias). Nos meses subseqüentes, os encargos da efetiva prestação dos serviços serão cobrados considerando-se o mês de trinta dias.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** deverá apresentar planilhas com as ocorrências de faltas e férias dos profissionais alocados e não-substituídos e dos postos de trabalho não ocupados referentes ao mês anterior e ao mês do faturamento.

Parágrafo terceiro - O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de somente efetuar o pagamento dos serviços prestados após a comprovação do pagamento dos correspondentes salários, auxílio-alimentação, auxílio-transporte, bem como dos respectivos encargos sociais relativos aos profissionais alocados nos postos de trabalho.

Parágrafo quarto - No caso de falta do profissional em qualquer posto de trabalho não suprido por outro profissional, será descontado do faturamento mensal o valor correspondente ao número de horas não trabalhadas no posto, se não compensadas nos 120 (cento e vinte) dias subseqüentes.

Parágrafo quinto - O percentual de encargos sociais não contempla o componente de custo relativo ao aviso prévio trabalhado de término de vigência do Contrato.

Parágrafo sexto - O valor do aviso prévio de término de vigência do contrato corresponderá a sete dias não trabalhados, o que será representado pelo percentual de 23,33% ($7/30 \times 100$), a ser aplicado sobre a remuneração do profissional alocado no respectivo posto de trabalho, observada a legislação trabalhista. Sobre esse valor incidirá o percentual dos demais componentes e tributos (Benefícios e Despesas Indiretas - BDI).

Parágrafo sétimo - O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas (pagamento do salário referente ao último mês de vigência do contrato e quitação relativa à rescisão do contrato de trabalho entre empregado e empregador), por parte da **CONTRATADA**.

Parágrafo oitavo - As notas fiscais/faturas apresentadas em desacordo com o estabelecido no instrumento contratual, ou com qualquer circunstância que desaconselhe o seu pagamento, serão devolvidas à **CONTRATADA** e, neste caso, o prazo previsto nesta Cláusula será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo nono - De acordo com o disposto na Resolução nº 98, de 10 de novembro de 2009, do CNJ, a parte do pagamento relativa a encargos trabalhistas será depositada em conta bancária vinculada.

Parágrafo dez - Conforme item 32 do Anexo I deste contrato, pelo descumprimento das metas exigidas na Planilha do item 31 do mesmo Anexo, serão aplicados os percentuais de glosa discriminados na última coluna da mesma. Os percentuais referem-se ao valor total da Nota Fiscal do mês de prestação dos serviços.

Parágrafo onze - Poderão ser aplicadas várias glosas se houver o não cumprimento de várias metas da Planilha do item 31 do Anexo I deste contrato.

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

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA DEZESSETE – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DEZOITO – As despesas oriundas deste Contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, programa de trabalho 02.126.1389.1k270001, natureza da despesa 33.90.37, nota de empenho 2010NE000512, emitida em 26 de Julho de 2010.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DEZENOVE – Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a **CONTRATADA** ficará sujeita, no caso de atraso injustificado assim considerado pela Administração, de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das



responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa de:

b.1) 0,02% sobre o valor mensal contratado, nos casos de a **CONTRATADA**:

b.1.1)	permitir a presença de profissional alocado no posto de trabalho mal apresentado, bem como sem portar o crachá, aplicada por ocorrência;
b.1.2)	deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade do pessoal, aplicada por ocorrência;
b.1.3)	atrasar os salários, inclusive férias e 13º salário, vale-transporte e/ou vale-refeição nas datas avençadas, aplicada por ocorrência e por dia;
b.1.4)	atrasar, injustificadamente, o atendimento dos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, aplicada por ocorrência e por dia, limitada a incidência a 5 (cinco) dias;

b.2) 0,04% sobre o valor mensal contratado, nos casos de a **CONTRATADA**:

b.2.1)	recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, aplicada por serviço e por dia;
b.2.2)	deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, aplicada por ocorrência;
b.2.3)	deixar de substituir funcionários faltosos, quando solicitado pelo CONTRATANTE , aplicada por posto de trabalho e por dia;
b.2.4)	não cumprir quaisquer dos itens do Contrato e anexos não-previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, aplicada por ocorrência e por dia;

b.3) 0,2% ao dia sobre o valor mensal contratado, no caso de suspensão ou interrupção dos serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, aplicada por posto de trabalho;

b.4) 0,5% sobre o valor mensal contratado, no caso de permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letal nas dependências do **CONTRATANTE**, aplicada por ocorrência;

b.5) 1% sobre o valor mensal contratado, no caso de atraso injustificado por período superior ao previsto na alínea "b.1.5", ou em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

b.6) 1% sobre o valor anual contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;



b.7) no caso de descumprimento de qualquer obrigação constante da planilha de custos anexa ao Contrato ou à proposta, o valor da multa será igual ao dobro da vantagem auferida pela **CONTRATADA**;

c) suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com o **CNJ**, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

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

Parágrafo primeiro - O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou cobrado judicialmente.

Parágrafo segundo - As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" desta Cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

Parágrafo terceiro - As penalidades previstas nas alíneas "c" e "d" desta Cláusula também poderão ser aplicadas à **CONTRATADA**, caso tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticar ato ilícito visando a frustrar os objetivos de licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VINTE – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA VINTE E UM – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão deste Contrato:

a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;

b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**.

Parágrafo único - Nos casos em que a **CONTRATADA** sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação desta contratação desde que a execução do contrato não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais.

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

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O presente Contrato tem vigência de 12 (doze) meses, a contar da assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.



DO FORO

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

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E CINCO – O extrato do presente Contrato será publicado no Diário de Justiça Eletrônico, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

Justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual forma e teor.

Brasília-DF, 10 de agosto de 2010.

Pelo **CONTRATANTE**

Pela **CONTRATADA**


Helena Yaeco Fujita Azuma
Diretora-Geral


Giovanni Coelho da Silva
Sócio Diretor

ANEXO I DO CONTRATO

SERVIÇOS

1. Os serviços a serem executados compreendem as atividades de suporte aos recursos de TI do **CNJ** e dos outros órgãos do Poder Judiciário onde estiverem sendo prestados os serviços. Cada um dos serviços adiante detalhados deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo **CNJ** e de acordo com as práticas preconizadas pelos modelos PMI/PMBOK, ITIL, COBIT 4.1 (quando aplicável) e melhores práticas de Segurança da Informação indicados no item 9.3.2 do Termo de Referência.
2. Todos os serviços demandados via Chamado ou Ordem de Serviço serão registrados no Sistema de Gestão de Atendimento disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça ou pela **CONTRATADA** para prover o Serviço de Atendimento de Usuários (*Service Desk*).
3. A contratação do Serviço de Atendimento de Usuários (*Service Desk*) não faz parte do objeto pretendido por este Contrato.
4. A **CONTRATADA** prestará os serviços de segunda a sexta-feira, no horário de expediente entre 08h00 e 22h00, em escalas de turnos, excluídos os feriados nacionais e regimentais do **CNJ** e/ou demais órgãos do Poder Judiciário onde estiverem sendo prestados os serviços.
5. Os postos de trabalho poderão ser alocados no **CNJ** e/ou demais órgãos do Poder Judiciário situados nas capitais brasileiras de acordo com os perfis dos analistas especificados no Anexo II. Os postos de trabalho serão preenchidos conforme demanda definida pelo **CNJ**.
6. Os técnicos e analistas de suporte deverão ser separados em áreas específicas, a saber: TELEFONIA, BANCO DE DADOS, REDES, SISTEMAS OPERACIONAIS e SEGURANÇA DE TI.
7. Para a realização dos serviços, o **CNJ** e os demais órgãos do Poder Judiciário disponibilizarão a seguinte infraestrutura para a execução dos serviços:

- 7.1. Espaço físico específico, em sala própria;

[Handwritten signature]



7.2. Estações de trabalho e softwares necessários, e somente os suficientes, para o desenvolvimento das atividades diárias de seus usuários;

7.3. Infraestrutura física (mobiliário) e de rede;

7.4. Ferramentas e Materiais para manutenção de redes de computadores;

7.5. Telefonia (ramais, linhas externas e aparelhos telefônicos);

7.6. Softwares (Sistema de Gestão de Atendimento).

8. Os serviços de suporte, abertos via Chamados ou via Ordem de Serviço, deverão ser executados pela **CONTRATADA** obedecendo aos seguintes critérios de elaboração e controle:

8.1. A abertura de chamados ocorrerá por meio de ligações telefônicas, email ou registro no Sistema de Gestão de Atendimento ou ocorrerá através de emissão de Ordem de Serviço, conforme Modelo contido no Anexo I do Termo de Referência, e posterior registro no sistema;

8.2. No ato da abertura do Chamado ou Ordem de Serviço, o usuário/demandante fornecerá as informações necessárias para o atendimento.

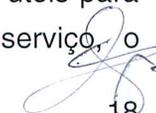
8.3. O **CNJ** terá acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;

8.4. Os Tribunais que não tiverem acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento acompanharão as providências em andamento e o tempo decorrido desde sua abertura por e-mail;

8.5. Antes do fechamento de cada chamado, a **CONTRATADA** deverá solicitar ao demandante que confirme, no Sistema de Gestão de Atendimento ou por email, que o atendimento foi realizado a contento e que o problema foi solucionado; as confirmações por email deverão ser registradas no Sistema de Gestão de Atendimento pelo técnico de suporte do *Service Desk* do **CNJ**;

8.6. O fechamento de Ordens de Serviço se dará através de emissão de aceite assinado pelo solicitante e pelo gestor do Contrato, antes da atualização no sistema.

8.7. Caso o solicitante ou usuário demore mais de 05 (cinco) dias úteis para confirmar a solução do problema ou atestar a finalização do serviço, o



momento em que o técnico/analista da **CONTRATADA** solicitou ao demandante a confirmação da resolução do problema ou finalização do serviço contará para fins de comprovação do acordo de Nível de Serviço.

8.8. O Chamado ou Ordem de Serviço não poderá ser fechado sem anuência do responsável (ou seu substituto) pela gestão do SEINF – Serviço de Infraestrutura/**CNJ**, e do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado ou o serviço tenha sido concluído;

8.9. O Chamado ou Ordem de Serviço que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de cumprimento do acordo de nível de serviço e de aplicação das sanções previstas.

9. Denomina-se **Chamado** qualquer solicitação registrada no sistema de gestão de atendimento do **CNJ**. Denomina-se **Ordem de Serviço** qualquer solicitação escrita de execução de serviços feita pelo SEINF/**CNJ**, ou outro órgão do Poder Judiciário onde estiverem sendo prestados os serviços, que contenha, entre outros elementos, escopo, cronograma e prazos de execução.

10. Os serviços de suporte referentes a Chamados ou Ordens de Serviço compreendem as seguintes atividades:

10.1. **Tipo 1 - Rotineiros** – Abertos via Chamado ou Ordem de Serviço, com níveis de complexidades de baixo a médio:

10.2. Monitoração e Operação do Ambiente de Infra-Estrutura;

10.3. *Backup e Restore* de Servidores e Serviços Corporativos;

10.4. Manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria e Colaboração;

10.5. Revisão de *Racks* de Rede;

10.6. Manutenção preventiva de servidores;

10.7. Atualização de *drivers*;

10.8. Proteção e Segurança Contra Infecções/contaminações (vírus, trojans, spywares e demais pragas encontradas na Internet) nos Servidores;

10.9. Administração do ambiente virtualizado;

10.10. Confecção de cabos de rede;



- 10.11. Configuração de servidores Red Hat e Windows 2003 Server e superiores;
- 10.12. Configuração de ferramentas de controle de segurança;
- 10.13. Configuração de Serviços de Infra-Estrutura para Aplicações WEB;
- 10.14. Configuração de ativos de Rede e de telefonia VoIP;
- 10.15. Solução dos chamados de suporte a usuários não resolvidos no Serviço de Atendimento ao Usuário – SEATE (atendimento remoto e presencial);
- 10.16. Instalação Física de Servidor Linux e Windows;
- 10.17. Instalação Virtual de Servidor Linux e Windows;
- 10.18. Instalação de equipamentos de rede;
- 10.19. Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras;
- 10.20. Manutenção de grupos de usuários;
- 10.21. Remoção de switches de *racks*;
- 10.22. Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativas;
- 10.23. Criação de compartilhamentos em servidores de arquivos;
- 10.24. Criação e configuração de discos rígidos;
- 10.25. **Tipo 2 - Demandados** – Abertos via Ordem de Serviço, com níveis de atendimento de Médio a Alto:
- 10.26. Todos os serviços e atividades referentes à administração de bancos de dados;
- 10.27. Todos os serviços e atividades referentes à Segurança da Informação, exceto a elaboração de políticas;
- 10.28. Todos os serviços e atividades referentes à Telefonia;
- 10.29. Geração de Relatórios Estatísticos para consultas e inventários;
- 10.30. Expansão de áreas em disco rígido;
- 10.31. Conexão de hosts à rede, inclusive à rede do Judiciário (Infovia) e demais redes que por ventura o **CNJ** venha ter durante a vigência do Contrato;
- 10.32. Remoção de equipamentos de rede que não sejam *switches*;
- 10.33. Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs/Datacenters, inclusive de telefonia;



- 10.34. Criação ou Modificação de *Templates* e Formulários;
- 10.35. Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um CPD/Datacenter, inclusive de telefonia;
- 10.36. Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos;
- 10.37. Instalação ou atualização de softwares corporativos;
- 10.38. Remoção de softwares;
- 10.39. Alteração de configuração de softwares;
- 10.40. Análise de Desempenho de Ambiente;
- 10.41. Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança, novos softwares, aplicativos ou sistemas, com análise da segurança, dos riscos e demais conseqüências (prejuízos e/ou benefícios);
- 10.42. Montagem e configuração de clusters;
- 10.43. Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado;
- 10.44. Gestão (criação, administração, configuração, monitoração, instalação e demais serviços relacionados) de escopos no DHCP e zonas no DNS;
- 10.45. Outras atividades de suporte que não se caracterizem como desenvolvimento de aplicativos ou atendimento de usuário (remoto ou presencial);
- 10.46. Apoio à equipe técnica do **CNJ** na execução de demandas referentes aos serviços de administração de rotinas, de implantação de recursos e procedimentos, de controle operacional, de monitoração da infraestrutura de TI, de elaboração de normas, padrões e procedimentos.
- 10.47. Subsídio ao **CNJ** na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços de TI, seja para resolução de problemas existentes, seja para aperfeiçoamento dos serviços, ou seja, para introdução de novas funcionalidades.
- 10.48. Auxílio na análise, na orientação, no acompanhamento, e no desenvolvimento de métodos e técnicas que visem ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas seguindo as premissas sugeridas pelas melhores práticas de mercado.



GERENCIAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11. A execução dos serviços referentes aos Chamados ou Ordens de Serviço será gerenciada pela **CONTRATADA** na pessoa do PREPOSTO, sob supervisão da **CONTRATANTE** na pessoa do Gestor do Contrato, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

12. A **CONTRATADA** deverá utilizar Sistema de Gestão de Atendimento disponibilizado pela **CONTRATANTE**, ou o sistema utilizado pela **CONTRATADA** para prover ao Conselho Nacional de Justiça o Serviço de Atendimento de Usuários, onde deverá registrar, atualizar e acompanhar todos os Chamados e Ordens de Serviço referentes às atividades previstas neste Contrato.

13. Quaisquer problemas ou anormalidades que venham a comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devem ser comunicados, por escrito, à **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas.

14. O modelo também propõe um período de estabilização de até 60 (sessenta) dias durante o qual a **CONTRATADA** deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação da equipe, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação do serviço. Caso haja prorrogação da vigência contratual não haverá novo período de estabilização.

HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

15. Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, em reunião de avaliação, onde a **CONTRATADA**, na pessoa do PREPOSTO, entregará os Relatórios Mensais de Serviços, gerados a partir do Sistema de Gestão de Atendimento e pelos dados contidos nas Ordens de Serviço. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas, e assinado termo de homologação com as informações necessárias ao atesto dos serviços.

16. Devem constar desses relatórios, entre outras informações, as atividades realizadas, o tempo previsto e o tempo de execução das mesmas, os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados, as recomendações

técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

17. Sempre que solicitado, A **CONTRATADA** deverá elaborar Relatórios Gerenciais de Serviços que podem conter, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, esforço de execução das atividades, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para os novos Chamados ou Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos sistemas, manutenções corretivas e dos demais serviços correlatos, sempre que solicitado e dentro do prazo definido. As informações contidas nesses relatórios serão definidas pela **CONTRATANTE**.

18. A **CONTRATADA** terá 15 (quinze) dias para entregar os Relatórios Gerenciais de Serviços, contatos a partir de sua solicitação pela **CONTRATANTE**.

NÍVEIS DE SERVIÇO

19. Esta contratação prevê a utilização de Níveis de Serviço como meio de aferição dos chamados atendidos.

20. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, com a finalidade de aferir e avaliar a execução dos serviços contratados com relação aos fatores: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.

21. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de avaliação relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela **CONTRATADA**.

22. No modelo proposto haverá periodicamente aferição e avaliação dos Níveis de Serviço, cabendo à **CONTRATADA** a elaboração dos relatórios de serviços a serem apresentados ao **CNJ**.

23. O modelo também propõe um período adaptativo de até 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços. Esse período será considerado como período de estabilização e de ajustes, durante o qual as metas definidas serão verificadas e aprovadas pelas partes.



24. A execução dos serviços será gerenciada pela **CONTRATADA**, na pessoa do preposto e/ou seu substituto, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

25. Para os serviços de suporte o tempo de atendimento será contabilizado de acordo com os tipos de chamados da tabela abaixo, que também apresenta o número estimado de horas de execução:

Serviços		Nível de Complexidade
Tipo 1	Rotineiros	Baixo a Médio
Tipo 2	Demandados	Médio a Alto

Tabela 1 - Tipos de Serviços

26. Para efeito desta contratação, estabelecer-se-ão os seguintes tempos-base para a solução e resposta dos chamados:

Serviços	Tempo de Resposta (TR) em minutos	Tempo de Solução (TS) em horas
Rotineiros	30	Até 08
Demandados	120	Definido na Ordem de Serviço

Tabela 2 - Tempo de Resposta e Solução

27. Os prazos apresentados na tabela anterior serão contados sempre a partir do registro da abertura do chamado, para o Tempo de Resposta, e a partir do encaminhamento, para o Tempo de Solução, todos feitos no Sistema de Gestão de Atendimento.

28. Os tempos de solução dos serviços rotineiros serão sempre definidos pela **CONTRATANTE**.

29. Os tempos de solução dos serviços de demanda serão estimados pela **CONTRATADA** ou pela **CONTRATANTE** e serão aprovados pela **CONTRATANTE**.

30. A **CONTRATADA** deverá manter os seguintes Níveis de Serviço:

Planilha 1

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida %
01	Índice de Chamados Respondidos em até o TR	$\frac{\text{Total de chamados respondidos em tempo inferior ou igual a TR}}{\text{Total de chamados respondidos}} \times 100$	≥ 90
02	Índice de Chamados Respondidos em 2TR's	$\frac{\text{Total de chamados respondidos em tempo inferior ou igual a TR}}{\text{Total de chamados respondidos}} \times 100$	$= 100$

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida %
03	Índice de Chamados Rotineiros Solucionados no TS	$\frac{\text{Total de chamados resolvidos em tempo inferior ou igual a TS}}{\text{Total de chamados resolvidos}} \times 100$	>= 60
04	Índice de Chamados Rotineiros Solucionados em até 2TS	$\frac{\text{Total de chamados resolvidos em tempo inferior ou igual a TS}}{\text{Total de chamados resolvidos}} \times 100$	>= 70
05	Índice de Chamados Rotineiros Solucionados em até 3TS	$\frac{\text{Total de chamados resolvidos em tempo inferior ou igual a TS}}{\text{Total de chamados resolvidos}} \times 100$	>= 80
06	Índice de Chamados Rotineiros Solucionados em até 4TS	$\frac{\text{Total de chamados resolvidos em tempo inferior ou igual a TS}}{\text{Total de chamados resolvidos}} \times 100$	>= 90
07	Índice de Chamados Rotineiros Solucionados em até 2TS	$\frac{\text{Total de chamados resolvidos em tempo inferior ou igual a 2TS}}{\text{Total de chamados resolvidos}} \times 100$	= 100
08	Índice de Chamados Demandados Solucionados no TS	$\frac{\text{Total de chamados de demanda resolvidos em tempo inferior ou igual a TS}}{\text{Total de chamados de demanda resolvidos}} \times 100$	>= 80
09	Índice de Chamados Demandados Solucionados em até 2TS	$\frac{\text{Total de chamados resolvidos em tempo inferior ou igual a 2TS}}{\text{Total de chamados resolvidos}} \times 100$	= 100

Tabela 3 - Legenda: TR=Tempo de Resposta; TS=Tempo de Solução; Chamados=Chamados ou Ordens de Serviço

31. Os dados para apuração dos índices constantes no item anterior serão emitidos via sistema, para todos os Chamados e Ordens de serviço cadastradas no Sistema de Gestão de Atendimento. Para Ordens de Serviço não cadastradas, o Preposto deverá preparar planilha mensal com os respectivos índices e anexá-las aos relatórios mensais previstos no **item 15**.

Planilha 2

Item	Indicador de Nível de Serviço	Meta Atingida	Valor de Glosa
1	Índice de Chamados Rotineiros e Demandados Respondidos no TR	< 90% e >= 80%	1% do valor da NF do Mês
		< 80%	2% do valor da NF do Mês
2	Índice de Chamados Rotineiros e Demandados Respondidos no 2TR	< 100 %	2% do valor da NF do Mês
3	Índice de Chamados Rotineiros e Demandados Solucionados no TS	< 60%	1% do valor da NF do Mês
4	Índice de Chamados Rotineiros e Demandados Solucionados no até 2TS	< 70% e >=60	1% do valor da NF do Mês

Item	Indicador de Nível de Serviço	Meta Atingida	Valor de Glosa
5	Índice de Chamados Rotineiros e Demandados Solucionados no até 3TS	< 80% e >=70	1% do valor da NF do Mês
6	Índice de Chamados Rotineiros e Demandados Solucionados no até 4TS	< 90% e >=80	1% do valor da NF do Mês
7	Índice de Chamados Rotineiros e Demandados Solucionados em até 5TS	< 100% e >= 90%	1% do valor da NF do Mês
		< 90%	1% do valor da NF do Mês

Tabela 4 - Legenda: TR=Tempo de Resposta; TS=Tempo de Solução; NF=Nota Fiscal; Chamado=Chamado ou Ordem de Serviço

32. Pelo descumprimento das metas exigidas na Planilha 1 (Tabela 4), serão aplicados os percentuais de glosa discriminados na Planilha 2 (Tabela 5). Os percentuais referem-se ao valor total da nota fiscal do mês de prestação dos serviços.

33. Poderão ser aplicadas várias glosas se houver o não cumprimento de várias metas da Planilha 1 (Tabela 4).

34. Para efeito desta contratação, a prioridade no atendimento aos Chamados registrados no sistema ou nas Ordens de Serviço estabelece a severidade dos mesmos.

35. Para os serviços de suporte considere-se a seguinte classificação de severidade:

36. **Normais** – chamados derivados de incidentes de baixo impacto no funcionamento dos sistemas do **CNJ**. Incidentes de baixo impacto são aqueles cuja abrangência é localizada, em geral, restritos aos equipamentos e softwares de um usuário, não afetando as aplicações corporativas nem o trabalho das autoridades do **CNJ**. Estimativa: 80% dos chamados.

- **Prioritários** – Chamados derivados de incidentes de médio impacto. Incidentes de médio impacto interferem no funcionamento das aplicações corporativas do **CNJ**, porém não impedem seu funcionamento. Estimativa: 15% dos chamados.

- **Urgentes** – Chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento dos diversos sistemas do **CNJ**. Incidentes de alto impacto

impedem o correto funcionamento das aplicações corporativas ou interferem no trabalho das autoridades do **CNJ**. Devem ser priorizados em relação aos demais chamados. Estimativa: 5% dos chamados.



ANEXO II DO CONTRATO

1 PERFIL DOS PROFISSIONAIS

1. São as seguintes as qualificações mínimas exigidas para o pessoal envolvido na execução dos serviços de suporte:

1.1.1. Analistas de Banco de Dados

1.1.1.1. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer outro curso superior com extensão na área de informática, com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de bancos de dados, em projetos com bancos de dados Oracle remotos;
- Experiência em bancos de dados Oracle na plataforma Linux;
- Experiência em projetos que se utilizem de transmissão de dados em ambientes LAN e WAN;
- Experiência nas ferramentas de gerenciamento e diagnóstico de performance;
- Experiência em Oracle Enterprise Manager;
- Conhecimento na linguagem Shell e conceitos básicos de administração do sistema operacional Risc Unix, Linux e Windows Server.

1.1.2. Analistas de Suporte Pleno

1.1.2.1. Segundo grau completo, com cursos em informática que somados apresentem carga mínima de 140 (cento e quarenta) horas, incluindo curso de administração e suporte em Windows 2000 e/ou 2003 ou Linux;

1.1.2.2. Experiência e conhecimento de protocolos de rede (TCP/IP, NETBUI e modelo de referência OSI), cabeamento estruturado, customização de perfis e segurança do Windows 2000, 2003 e XP, hardware de microcomputadores e periféricos;

1.1.2.3. Experiência em eletrônica e na manutenção de equipamentos de informática como impressoras, monitores, microcomputadores e outros;



1.1.2.4. Experiência mínima de 1 (um) ano em administração de redes para ambientes Windows 2000/2003, com utilização de protocolos de comunicação TCP/IP;

1.1.2.5. Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de suporte técnico a softwares (incluindo Windows e Linux) e a hardwares de informática.

1.1.2.6. Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender a suas necessidades; Trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes; Buscar conhecimento visando atualizar sempre seus conhecimentos técnicos na área de TI; Manter postura profissional diante de qualquer tipo de circunstância; Adaptar-se a regras, normas e procedimentos definidos pela unidade em que estiver atendendo.

1.1.3. Analista de Suporte Sênior

1.1.3.1. Segundo grau completo, com cursos em informática que somados apresentem carga mínima de 180 (cento e oitenta) horas, incluindo curso de administração e suporte a Windows 2000 e/ou 2003 ou Linux;

1.1.3.2. Experiência e conhecimento de protocolos de rede (TCP/IP, NETBUI e modelo de referência OSI), cabeamento estruturado, customização de perfis e segurança do Windows 2000, 2003 e XP, hardware de microcomputadores e periféricos;

1.1.3.3. Experiência em eletrônica e na manutenção de equipamentos de informática como impressoras, monitores, microcomputadores e outros;

1.1.3.4. Experiência mínima de 3 (três) anos na área de suporte técnico em softwares e hardwares de informática;

1.1.3.5. Experiência mínima de 1 (um) ano em manutenção de redes locais corporativas.

1.1.3.6. Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender a suas necessidades; Trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes; Buscar conhecimento visando atualizar sempre seus conhecimentos técnicos na área de TI; Manter postura profissional diante de qualquer tipo de circunstância; Adaptar-se a regras, normas e procedimentos definidos pela unidade em que estiver atendendo.



1.1.4. Analista de Telecomunicações

1.1.4.1. Segundo grau completo, com cursos em informática, engenharia de rede ou de telecomunicações que somados apresentem carga mínima de 140 (cento e quarenta) horas;

1.1.4.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de Gerenciamento de redes WAN (roteadores e *switchs*) e instalação e manutenção de softwares de telecomunicações;

1.1.4.3. Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender a suas necessidades; Trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes; Buscar conhecimento visando atualizar sempre seus conhecimentos técnicos na área de telecomunicações; Manter postura profissional diante de qualquer tipo de circunstância; Adaptar-se a regras, normas e procedimentos definidos pela unidade em que estiver atendendo.

1.1.5. Técnicos de telefonia:

1.1.5.1. Possuir ensino médio completo;

1.1.5.2. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na área em instalação e configuração de equipamentos de telefonia do tipo VoIP ou telefonia analógica;

1.1.5.3 Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender a suas necessidades; Trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes; Buscar conhecimento visando atualizar sempre seus conhecimentos técnicos na área de telefonia; Manter postura profissional diante de qualquer tipo de circunstância; Adaptar-se a regras, normas e procedimentos definidos pela unidade em que estiver atendendo.



ANEXO III AO CONTRATO Nº 24/2010, CELEBRADO PELA UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA TECNISYS INFORMÁTICA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Pregão Presencial nº 32/2010 / Processo Administrativo nº 339.725).

**ANEXO III - MEMÓRIA DE CÁLCULO
INCIDÊNCIA CUMULATIVA PIS E CONFINS**

ENCARGOS SOCIAIS MÁXIMOS ADMITIDOS	
1	PREVIDÊNCIA SOCIAL 20,00
2	SESI / SESC 1,50
3	SENAI / SENAC 1,00
4	INCRA 0,20
5	SALÁRIO EDUCAÇÃO 2,50
6	FGTS 8,00
7	SAT (1%, 2% OU 3%) (*) 1,00
8	SEBRAE 0,60
TOTAL GRUPO A 34,80	
9	13º SALÁRIO 8,33
10	FÉRIAS 8,33
11	ABONO DE FÉRIAS 2,78
12	AUXÍLIO DOENÇA 1,66
13	LICENÇA PATERNIDADE 0,02
14	FALTAS LEGAIS 0,82
15	ACIDENTE DO TRABALHO 0,03
16	AVISO PRÉVIO INDENIZADO 0,42
17	AVISO PRÉVIO 0,04
TOTAL DO GRUPO B 22,43	
18	INDENIZAÇÃO ADICIONAL 0,08
19	MULTA DO FGTS 4,30
TOTAL GRUPO C 4,38	
20	INCIDÊNCIA DE A SOBRE B + (C - FGTS) 7,83
TOTAL DO GRUPO D 7,83	
TOTAL DE ENCARGOS MENSAIS 69,44	
AVISO PRÉVIO FINAL CONTRATO 23,33%	

BDI=(((1+LB)*(1+DA))/(1-TR))-1	
LUCRO BRUTO (LB)	10,000%
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	4,000%
TRIBUTOS	
TRIB	ALÍQUOTA PARTIC
IRPJ	COMPÔE O LB 0,000%
CSLL	COMPÔE O LB 0,000%
PIS	0,65% 100% 0,650%
COFINS	3,00% 100% 3,000%
ISS	5,00% 100% 5,000%
TOTAL DOS TRIBUTOS	8,650%
BDI	25,23%

RESERVA TÉCNICA 2,33%

Quantidade de horas trabalhadas no ano			
Jornada semanal	Segunda a sexta	sábado	Horas/ano
44 horas ¹	2.222	0	2.222

¹ 44 horas semanais com jornada diária de 8:48 min.de segunda a sexta-feira. A jornada diária poderá ser altera em função da necessidade do serviço.

CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE POR MÊS VT= CUSTO DA CONTRATADA					VALE ALIMENTAÇÃO		
PROFISSIONAL	SLR	Valor dia	Dias mês	Part	V. Transp	Unit	Total
ANALISTA DE TELECOMUNICAÇÕES	4.300,00	9,00	20,55	258,00		9,00	184,95
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	4.000,00	9,00	20,55	240,00		9,00	184,95
ANALISTA DE SUPORTE PLENO	4.800,00	9,00	20,55	288,00		9,00	184,95
ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS	4.950,00	9,00	20,55	297,00		9,00	184,95
TÉCNICO DE COMUNICAÇÕES	3.700,00	9,00	20,55	222,00		9,00	184,95

AVISO PRÉVIO TRABALHADO	
7 dias de um mês	
((7/30)*100)% 23,33%	

3.577.450,27 Valor Global da Planilha

PODE SER REDUZIDO

J.F.

9

PO

ANEXO III AO CONTRATO Nº 24/2010, CELEBRADO PELA UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA TECNISYS INFORMÁTICA E ACESSORIA EMPRESARIAL LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Pregão Presencial nº 32/2010 / Processo Administrativo nº 339.725).

ANEXO III - PLANILHA DE CUSTOS

SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA

PLANILHA ESTIMATIVA DE CUSTOS - INCIDÊNCIA CUMULATIVA PIS E CONFINS

POSTO DE TRABALHO	Mão-de-obra				Insumos da mão-de-obra		RTC	BDI	VUM	VUA	VTM	VTA
	QHS	QPT	SLR	EST	VRF	VTR						
					69,44%			2,33%	25,23%			
ANALISTA DE TELECOMUNICAÇÃO	44	3	4.300,00	2.985,92	184,95	-	174,07	1.929,01	9.573,95	114.887,40	28.721,85	344.662,20
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	44	9	4.000,00	2.777,60	184,95	-	162,23	1.797,76	8.922,53	107.070,36	80.302,77	963.632,61
ANALISTA DE SUPORTE PLENO	44	9	4.800,00	3.333,12	184,95	-	193,81	2.147,77	10.659,65	127.915,80	95.936,85	1.151.242,20
ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS	44	4	4.950,00	3.437,28	184,95	-	199,73	2.213,39	10.985,35	131.824,20	43.941,40	527.296,80
TÉCNICO DE COMUNICAÇÕES	44	4	3.700,00	2.569,28	184,95	-	150,38	1.666,51	8.271,12	99.253,44	33.084,48	397.013,76
TOTAL	29						TOTAIS				281.987,35	3.383.847,57

LEGENDA

QHS	Quantidade de Horas Semanais - Jornada de Trabalho	CUSTO TOTAL	
QPT	Quantidade de Postos de Trabalho	VALOR ANUAL	3.383.847,57
SLR	Salário	PREVISÃO DE DESPESAS COM HORA EXTRA (NÃO PODE SER ALTERADA)	193.602,70
ADC	Adicional	VALOR GLOBAL	3.577.450,27
EST	Encargos Sociais e Trabalhistas		
VRF	Vale Refeição		
AMO	Assistência Médica Odontológica Participação Patronal		
BDI	Bonificações e Despesas Indiretas		
VUM	Valor Unitário Mensal		
VUA	Valor Unitário Anual		
VTM	Valor Total Mensal		
VTA	Valor Total Anual		

(Handwritten initials and marks)

(Handwritten signature)