

CONTRATO Nº. 30/2010

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CONTECH TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A. (Pregão Presencial nº. 31/2010 – Processo nº. 339.900).

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 **CONTECH TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A.**, com sede na Rua da Guia, 141, Bairro do Recife – Recife - PE, CEP: 50.030-210, CNPJ nº 01.301.195/0001-72, Telefax (81) 3201-7070/3201-7061, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. **Germano Augusto Wacemberg Esteves**, RG 4929562 SSP/PE e CPF 989.428.594-53, 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. 339.900 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação (Central de Atendimento ou *Service Desk*), englobando os serviços de Atendimento de 1º Nível e 2º Nível, referentes ao ambiente computacional do CNJ, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução, 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 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;
- m) manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, conforme Termo de Confidencialidade constante do Anexo III deste contrato, 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 dos seus recursos técnicos cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo **CONTRATANTE**, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do

- recebimento da notificação, por outro com capacidade igual ou superior. Fica vedado o retorno dos recursos técnicos substituídos às dependências do **CONTRATANTE**, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais;
- r) 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;
 - s) 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;
 - t) arcar com todo e qualquer custo de treinamento dos profissionais;
 - u) orientar os profissionais alocados nos postos de trabalhos a:
 - u.1) não permanecer em grupos conversando com visitantes, colegas ou funcionários, durante o horário de trabalho, sobre assuntos diversos da atividade exercida no posto;
 - u.2) utilizar o telefone exclusivamente para o serviço.
 - v) 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;
 - w) observar rigorosamente todas as condições previstas neste Contrato;
 - x) 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.

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.

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.

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

DA GARANTIA

CLAÚSULA OITAVA – A **CONTRATADA** apresentará garantia de execução do Contrato, no valor de **R\$ 78.749,96** (setenta e oito mil, setecentos e quarenta e nove reais e noventa e seis centavos), na modalidade de seguro-garantia, correspondente a 5% do valor anual estimado do Contrato, 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 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	8,93%
Férias e Abono de Férias	11,91%
Multa do FGTS	4,35%
Subtotal	25,19%
Grupo A sobre Férias Abono de Férias e 13º Salário (conforme o SAT)	7,25%
Total dos encargos sociais a contingenciar	32,44%
Incidência da taxa de lucro sobre o valor a contingenciar	1,19%
Total	33,63%

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, 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 VALOR

CLÁUSULA DEZ - O valor mensal estimado do presente contrato é de **R\$ 131.249,93** (cento e trinta e um mil, duzentos e quarenta e nove reais e noventa e três centavos) e o valor global estimado é de **R\$ 1.574.999,24** (um milhão, quinhentos e setenta e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e vinte e quatro centavos), observados os Anexos deste Contrato.

DA REPACTUAÇÃO

CLÁUSULA ONZE – 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.

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 DOZE – 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.

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 provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil e penal da **CONTRATADA**.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA TREZE - 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, observados todos os requisitos constantes do item 2.6 do Anexo I, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**, devendo apresentar ainda:

a) Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS, e Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

- 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 do Item 3 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 x 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 2.7.14 do Anexo I, pelo descumprimento das metas exigidas na Planilha do item 2.7.12 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 2.7.12 do Anexo I.

CLÁUSULA QUATORZE – 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 QUINZE – 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 DEZESSEIS – As despesas oriundas deste Contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, programa de trabalho 0212613891K270001, natureza da despesa 339037, nota de empenho 2010NE000559, emitida em 6 de agosto de 2010.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DEZESSETE - 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 empregado e por ocorrência;
b.1.2)	deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade do pessoal, aplicada por empregado e por dia;
b.1.3)	não substituir empregado que se conduza de modo inconveniente, aplicada por empregado e por dia;
b.1.4)	atrasar os salários, inclusive férias e 13º salário, vale-transporte e/ou vale-refeição nas datas avençadas, aplicada por ocorrência e por dia;

b.1.5)	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 DEZOITO - Constituem motivos incondicionais para rescisão do contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as conseqüências do artigo 80, da Lei n.º 8.666/93.

DA VIGÊNCIA

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

DO FORO

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

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E UM - 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, 19 de agosto de 2010.

Pelo **CONTRATANTE**


Helena Yaeko Fujita Azuma
Diretora-Geral

Pela **CONTRATADA**


Germano Augusto Wacemberg Esteves
Diretor-Presidente

ANEXO I DO CONTRATO Nº 30/2010

Serviços

1.1 Denomina-se Chamado qualquer solicitação de atendimento feita por um usuário de TI do **CNJ**. Denomina-se Ordem de Serviço uma solicitação feita por escrito pelo SEATE com, no mínimo, a descrição do serviço a ser feito e o prazo para execução.

1.2 Para todos os serviços executados é obrigatório o registro do chamado ou da ordem de serviço no sistema de gestão de atendimento.

1.3 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**.

1.4 Os postos de trabalho deverão ser alocados no **CNJ** e de acordo com os perfis dos analistas especificados no **Anexo II**.

1.5 Para a realização dos serviços o **CNJ** disponibilizará a seguinte infraestrutura:

- Espaço físico específico;
- Equipamentos (microcomputadores, links de comunicação, sistemas operacionais, 'drivers', placas de rede, de vídeo, monitores, discos rígidos e demais hardwares necessários para o desenvolvimento das atividades diárias de seus usuários);
- Infraestrutura física (mobiliário)
- Infraestrutura de rede;
- Telefonia (ramais, linhas externas e aparelhos telefônicos);
- Softwares (softwares de escritório, aplicativos de uso diário dos usuários, sistemas administrativos e institucionais e demais softwares necessários para o desenvolvimento das atividades diárias de seus usuários).

1.6 Os chamados serão executados pela **CONTRATADA**, que deverá obedecer aos seguintes critérios:

1.6.1 Os chamados serão iniciados por meio de ligação telefônica, email ou por solicitação escrita do usuário demandante. O usuário demandante também fornecerá as informações necessárias para o atendimento.

1.6.2 O Atendente de 1º. Nível fará o registro do chamado no sistema de gestão de atendimento a partir das informações fornecidas pelo usuário demandante.

1.7 Os serviços de atendimento aos chamados deverão ser prestados em dois níveis de atendimento: **Atendimento de 1º Nível** e **Atendimento de 2º Nível ou Presencial**.

1.8 O **Atendimento de 1º Nível** será feito através da Central de Atendimento da DTI – CA. Os chamados serão respondidos por telefone utilizando-se, quando necessário, ferramentas de acesso remoto para suporte direto aos computadores dos usuários. O **Atendimento de 1º Nível** também utilizará bases de conhecimento do sistema de gestão de atendimento, *check-lists* e FAQs (*Frequently Asked Questions*). Esse atendimento também contemplará o gerenciamento e o acompanhamento de todo o ciclo de vida do Chamado ou da Ordem de Serviço – inclusive para os que posteriormente demandem **Atendimento de 2º Nível** – e também manterá os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

1.9 Os procedimentos referentes ao **Atendimento de 1º Nível** compreendem as

seguintes atividades:

1.9.1 Execução dos procedimentos de análise da solicitação que se fizerem necessários, registrando-os no Sistema de Gestão de atendimento.

1.9.2 Atendimento de tele-suporte aos usuários do **CNJ**.

1.9.3 Encaminhamento de solicitações de atendimento não resolvidas para a equipe de Atendimento de 2º Nível.

1.9.4 Encaminhamento de solicitações de atendimento à equipe de suporte do Núcleo de Atendimento e Infraestrutura de TI – NATI ou à equipe de desenvolvimento dos Núcleos de Sistemas Internos e Nacionais, conforme for o caso, nos casos em que essas solicitações não se enquadrem como serviços de Atendimento de 1º Nível ou 2º Nível.

1.9.5 Atualização do histórico das solicitações de atendimento.

1.9.6 Acompanhamento e controle do andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação, emitindo alertas por email para o Supervisor de Atendimento e para o Gestor do Contrato, sempre que os prazos não estiverem sendo cumpridos.

1.9.7 Atualização da base de conhecimento com as informações referentes aos chamados.

1.10 O Atendimento de 2º Nível se realizará para todos os chamados que não puderem ser atendidos pelo 1º nível. Serão realizados então de forma presencial, com o deslocamento do técnico até o local aonde o atendimento deverá ser realizado.

1.11 Os procedimentos referentes ao **Atendimento de 2º Nível** compreendem as seguintes atividades:

1.11.1 Executar procedimentos de análise da solicitação que se fizerem necessários, registrando-os no sistema de gestão de atendimento.

1.11.2 Informar à Central de Atendimento os problemas relativos aos chamados que estejam fora do escopo do Atendimento de 2º Nível, identificadas em campo.

1.11.3 Encaminhar chamados não-passíveis de solução pelo Atendimento de 2º Nível para a equipe de suporte do Núcleo de Atendimento e Infraestrutura de TI – NATI – ou para a equipe de desenvolvimento de sistemas e aplicativos.

1.11.4 Efetuar a abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras do **CNJ** para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção.

1.12 Antes do fechamento de cada chamado, a **CONTRATADA** deverá solicitar ao demandante que confirme, por email ou por escrito, que o atendimento foi realizado a contento e que o problema foi solucionado; as confirmações por email ou por escrito devem ser registradas no sistema de gestão de atendimento.

1.13 Caso o usuário demore em confirmar a solução do problema, o momento em que o técnico/analista da **CONTRATADA** solicitou ao demandante a confirmação da resolução do problema contará para fins de comprovação do nível de serviço, desde que aprovado pelo Gestor do Contrato, ou o responsável pelo Serviço de Atendimento do **CNJ**.

1.14 O chamado não poderá ser fechado sem anuência do responsável (ou seu substituto) pela gestão do SEATE – Serviço de Atendimento ao Usuário, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado.

1.15 O chamado técnico 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 nível de serviço e de aplicação das sanções previstas.

1.16 Para o Atendimento de 1º Nível, o tempo médio de atendimento de chamado será contabilizado de acordo com os tipos e níveis de problemas da tabela abaixo

Tipo	Nível de Complexidade
Tipo 1	Baixo
Tipo 2	Médio
Tipo 3	Alto

1.16.1 Tipo 1 – Nível de Complexidade Baixo:

- Informações rápidas gerais de inoperância;
- Informações sobre aplicativos;
- Informações sobre requisitos mínimos para cadastro;
- Informações gerais;
- Troca de senha;
- Concessão de acesso à Internet;
- Esclarecimento de dúvidas dos usuários acerca dos sistemas em uso no **CNJ**.

1.16.2 Tipo 2 – Nível de Complexidade Médio:

- Cadastro de acesso de usuários em rede;
- Cadastro de acesso de usuários em banco de dados;
- Concessão de acesso a sistema;
- Cadastro de acesso de usuário aposentado / pensionista;
- Configuração de Cliente de Correio Eletrônico;
- Configuração de conexão com Internet (Proxy Client);
- Verificação / configuração de rede local;
- Mapeamento de unidade de rede;
- Configuração de estações por acesso remoto;
- Orientações sobre aplicativos, programas e sistemas;
- Configuração de Navegadores de Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- Instalação de aplicativos, programas e sistemas homologados pelo **CNJ**;
- Configuração de aplicativos, programas e sistemas por acesso remoto;
- Instalação e configuração de *drivers* de equipamentos periféricos;
- Suporte no uso de sistemas corporativos.

1.16.3 Tipo 3 – Nível de Complexidade Alto:

- Instalações de aplicativos, programas e sistemas. Exemplos: instalação de pacote

Microsoft, atualização de sistemas operacionais e aplicativos, instalação de *drivers* de som e vídeo;

- Otimização de sistemas operacionais;
- Atendimento aos sistemas internos atuais e aos novos que por ventura sejam contratados/adquiridos pelo **CNJ**;

1.17 Para o **Atendimento de 2º Nível**, o tempo médio de atendimento de chamado será contabilizado de acordo com os tipos e níveis de problemas da tabela abaixo

Tipo	Nível de Complexidade
Tipo 1	Baixo
Tipo 2	Médio
Tipo 3	Alto

1.17.1 Tipo 1 – Nível de Complexidade Baixo:

- Instalação e customização de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no **CNJ** em microcomputadores, por solicitação do usuário ou do Contratante;
- Instalação e configuração de periféricos externos para microcomputador (mouse, teclado, monitor, scanner, câmera digital, etc.);
- Instalação de *drivers* de som, de rede e de vídeo;
- Instalação/Configuração dos Navegadores Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- Instalações de impressoras, leitores, *scanners* e programas que o Atendimento de 1º Nível não tenha realizado por motivos de falha de comunicação entre as estações de trabalho do usuário e do atendimento, substituições de teclados, mouses, caixas de som e troca de consumíveis;
- Configuração do Cliente de Correio Eletrônico;
- Suporte ao uso de sistemas corporativos;
- Realização de contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o incidente;
- Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- Orientações quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática e telefonia;
- Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática e telefonia.

1.17.2 Tipo 2 – Nível de Complexidade Médio:

- Instalação de todos os *drivers*, *patches*, *service packs* e *fix* necessários ao perfeito funcionamento das estações de trabalho e de seus periféricos (inclusive

impressoras – no caso de impressoras conectadas em rede, incluem-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);

- Instalação e configuração de unidades internas para microcomputador (CD/DVD-ROM, gravadoras de CD/DVD, kits multimídia, HD, etc.);
- Instalação e desinstalação física dos equipamentos de informática e de telefonia e conseqüente configuração dos mesmos;
- Remanejamento das estações de trabalho e seus respectivos periféricos e conseqüente configuração dos mesmos;
- Remanejamento dos equipamentos de telefonia e conseqüente configuração dos mesmos;
- Instalação, configuração de aplicativos, programas e sistemas homologados para uso no **CNJ** que o Atendimento de 1º Nível não tenha conseguido realizar;
- Atualização de aplicativos, programas, sistemas internos e sistemas operacionais que o Atendimento de 1º Nível não tenha conseguido realizar;
- Instalação de *drivers* de som e vídeo que o Atendimento de 1º Nível não tenha conseguido realizar;
- Otimização de equipamentos e softwares.

1.17.3 Tipo 3 – Nível de Complexidade Alto:

- Acompanhamento externo de telecomunicações, teste de rede local (LAN) ou rede interna e de telecomunicações, com utilização de recursos tipo “*sniffer*”, “*test-set*”, “*test-cable*”, “*data analyser*” para verificação de continuidade no circuito, impedância e nível de ruídos, certificação do ponto, etc;
- Programação em central telefônica, fax corporativo e rede *wireless* para os ramais móveis;
- Instalação de infra-estrutura de rede telefônica para ramal telefônico Fixo, Móvel, IP, *wireless* e Linha Direta;
- Desmontagem/Montagem de microcomputador para substituição/inserção de componentes internos (fontes de alimentação elétrica, baterias, fusíveis, placas de vídeo, placas fax/modem, placas de rede, placas de saída paralela ou serial, placas mãe, “*cooler*” etc.);
- Desmontagem/montagem de impressoras (laser, jato de tinta ou matriciais) para reposição/substituição de peças fornecidas pelo **CNJ**;
- Instalação através de software de clonagem ou desassistida (imagem) de pacote softwares ou aplicativos, em microcomputadores/servidores, por solicitação do órgão ou que não decorram da paralisação do hardware assistido pela garantia contratada;
- Manutenção preventiva de impressoras, microcomputadores, etc;
- Identificação de pontos nos “*patch panels*”, instalação de passa-cabos etc;
- Solução de problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes (entenda-se por problema qualquer situação que não possa ser resolvida por rotinas e procedimentos padrão);
- Solução de problemas de configuração de aparelhos telefônicos fixos (analógicos e digitais/VoIP), móveis celulares e *smartphones*;

- Solução de problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho (impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, monitores, placas de rede, outros);
- Execução de serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;
- Substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
- Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
- Realização de pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa, etc.);
- Elaboração de scripts e packages para instalação de softwares
- Geração e aplicação de imagens de computadores;
- Ativação, execução de testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- Elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares.

2 GERENCIAMENTO, HOMOLOGAÇÃO e NÍVEIS de SERVIÇOS

2.1 A execução dos serviços referentes aos Chamados ou Ordens de Serviço será gerenciada pela **CONTRATADA** na pessoa do Supervisor de Atendimento (aqui definido como sendo o responsável ou encarregado técnico) conforme **item 7.6.4 do Termo de Referência**, 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.

2.2 A **CONTRATADA** deverá utilizar, no gerenciamento da execução dos serviços, o sistema de gestão de atendimento, onde deverá registrar e acompanhar todas as demandas e solicitações de atendimento e de serviços previstos neste termo de referência.

2.3 O sistema de gestão de atendimento deverá ser fornecido pela contratada conforme disposto no **item 7.2 do Termo de Referência**.

2.4 A **CONTRATANTE** terá acesso a todos os dados e informações existentes no sistema de gestão de atendimento, em qualquer momento que julgar necessário, através do gestor do contrato e dos demais usuários que tiverem necessidade deste acesso, desde que devidamente autorizados.

2.5 Ao final do Contrato, as bases de dados e de conhecimento do sistema de gestão de atendimento, com todos os dados, inclusive históricos, de todas as demandas, solicitações, atendimentos e demais informações relativas à prestação de serviços, permanecerão sob custódia exclusiva do **CNJ**. Essas bases e todos os seus dados também deverão ser migradas pela Contratada, em um período de transição. Para este contrato define-se Período de Transição como sendo o período entre 60 (sessenta) dias antes do fim do contrato e a data de encerramento do mesmo.

2.6 HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.6.1 Os serviços prestados serão avaliados e homologados pelo GESTOR do contrato, ou pessoa designada por ele, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua

prestação, em reunião de avaliação, aonde a **CONTRATADA**, na pessoa do Supervisor de Atendimento, entregará a Nota Fiscal de Serviços, o Relatório Mensal de Serviços, gerado a partir do sistema de gestão de atendimento e pelos dados contidos nas Ordens de Serviço; e o Relatório Gerencial Sintético e Analítico com os percentuais dos Índices dos Níveis de Serviço atingidos. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas, e assinado o Termo de Homologação de Serviços (ou Termo de Recebimento Definitivo) com as informações necessárias ao ateste.

2.6.2 O Relatório Mensal de Serviços emitido pelo sistema de gestão de atendimento deverá conter, no mínimo, os seguintes itens: data e hora de abertura e fechamento dos chamados, tempo estimado e tempo efetivo de execução do chamado, o tipo de chamado, a descrição do chamado, as tarefas realizadas, a identificação do solicitante e o cumprimento ou não do nível de serviço para o tipo de chamado aberto.

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

2.6.4 Os Relatórios fornecidos deverão ser atestados pelo GESTOR do Contrato.

2.7 NÍVEIS DE SERVIÇO

2.7.1 A contratação prevê a utilização de Níveis de Serviço como meio de aferição dos chamados atendidos.

2.7.2 Níveis de serviço são critérios mensuráveis estabelecidos com a finalidade de verificar a execução dos serviços contratados.

2.7.3 No modelo proposto haverá mensalmente aferição e avaliação dos níveis de serviço. De maneira genérica os níveis de serviço podem ser referentes aos fatores qualidade e desempenho. De maneira específica, para esta contratação, os níveis de serviços indicarão os prazos máximos para resposta e efetiva solução dos chamados.

2.7.4 Caberá à **CONTRATADA** a elaboração, a partir do sistema de gestão de atendimento, dos relatórios a serem apresentados ao **CNJ** para aferição dos níveis de serviço.

2.7.5 Essa contratação também prevê 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 os níveis de serviço serão utilizados apenas para ajustes e não serão utilizados para sanções.

2.7.6 Para os níveis de serviço desta contratação, estabelecer-se-ão os seguintes tempos máximos para a solução e resposta dos chamados:

Serviço	Tipo	Tempo de Resposta (TR) em minutos	Tempo de Solução (TS) em minutos
Atend. 1º Nível	Baixo	-	15
Atend. 1º Nível	Médio	10	30
Atend. 1º Nível	Alto	10	60
Atend. 2º Nível	Baixo	15	60
Atend. 2º Nível	Médio	15	150
Atend. 2º Nível	Alto	15	240

Tabela 1: Tempos de Resposta e Solução de Chamados

2.7.7 Entenda-se por Tempo de Resposta o prazo para recebimento e encaminhamento de um chamado.

2.7.8 Entenda-se por Tempo de Solução o prazo para finalização de um chamado.

2.7.9 Os prazos apresentados na **Tabela 1** serão contados sempre a partir do registro de abertura do chamado cadastrado no sistema de gestão de atendimento.

2.7.10 As ordens de serviço deverão conter em sua descrição os níveis de serviço desejados e nelas não haverá contagem do Tempo de Resposta.

2.7.11 Durante o período de adaptação previsto no **item 2.7.5**, para os chamados que porventura venham a ser abertos por e-mail, o tempo de resposta poderá ser de até 30 minutos.

2.7.12 A **CONTRATADA** deverá manter os Níveis de Serviço conforme descrição contida na Planilha a seguir:

Planilha 1 – Metas Exigidas para níveis de Serviços e percentuais de glosa

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida %	Glosa (%NF)
01	Índice de Chamados Respondidos em Até 01 TR	(Total de Chamados Respondidos em tempo inferior ou igual a TR) / (Total de Chamados) * 100	>= 90	5%
02	Índice de Chamados Respondidos em Até 02 TR	(Total de Chamados Respondidos em tempo inferior ou igual a 2TR) / (Total de Chamados) * 100	= 100	5%
03	Índice de Chamados Resolvidos em até 1TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 60	5%
04	Índice de Chamados Resolvidos em até 2TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 2TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 70	5%
05	Índice de Chamados Resolvidos em até 3TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 3TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 80	5%
06	Índice de Chamados Resolvidos em até 4TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 4TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 90	5%
07	Índice de Chamados Resolvidos em até 5TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 5TS) / (Total de Chamados) * 100	= 100	5%

Tabela 2: TR =Tempo de Resposta; TS =Tempo de Solução; Chamado =Chamado ou OS

2.7.13 Os dados para apuração dos índices constantes no item anterior serão emitidos através do sistema de gestão de atendimento.

2.7.14 Pelo descumprimento das metas exigidas na Planilha do **item 2.7.12** 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 do serviços.

2.7.15 Poderão ser aplicadas várias glosas se houver o não cumprimento de várias




metas da Planilha do **item 2.7.12**.

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

2.7.17 Para os atendimentos presenciais considere-se a seguinte classificação de severidade:

- **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: 50% 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. Devem ser priorizados em relação aos chamados normais (**Estimativa: 30% 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: 20% dos chamados**).

ANEXO II DO CONTRATO Nº 30/2010

1 PERFIL DOS PROFISSIONAIS

1.1 São as seguintes as qualificações mínimas exigidas para o pessoal envolvido na contratação:

1.1.1 SUPERVISOR DE ATENDIMENTO

1.1.1.1 Requisitos de qualificação exigidos:

- Possuir, no mínimo, ensino superior completo;
- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividade de supervisão de atendimento ao usuário (supervisão de *Service Desk*);
- Possuir habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.

1.1.1.2 Requisitos de qualificação desejáveis:

- Possuir certificação ITIL *foundation*, versão 2 ou 3;
- Possuir certificado de participação em curso de ITIL *foundation*, versão 2 ou 3, ou equivalentes de Gerenciamento de Serviços de TI.

1.1.2 ATENDIMENTO DE 1º. NÍVEL – TÉCNICO DE SUPORTE

1.1.2.1 Requisitos de qualificação exigidos:

- Possuir, no mínimo, ensino médio completo;
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- Possuir habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.

1.1.3 ATENDIMENTO DE 2º. NÍVEL – ANALISTA DE SUPORTE JÚNIOR

1.1.3.1 Requisitos de qualificação exigidos:

- Possuir ensino médio completo;
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- Possuir certificado de participação em curso de ferramentas de automação de escritório para chamados de software; ou montagem e configuração de microcomputadores, para chamados de hardware; ou manutenção de equipamentos telefônicos, para chamados de telefonia, de pelo menos 20 horas, ou pelo menos 02 (dois) anos de experiência equivalente;
- Possuir habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades; de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.

ANEXO III DO CONTRATO Nº 30/2010

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ESTE ACORDO SOBRE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS é celebrado por e entre a empresa **CONTECH TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A.**, com sede na Rua da Guia, 141, Bairro do Recife – Recife - PE, CEP: 50.030-210, CNPJ nº 01.301.195/0001-72, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, Sr. **Germano Augusto Wacemberg Esteves**, RG 4929562 SSP/PE e CPF 989.428.594-53, doravante denominada **CONTRATADA**, e o **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado na Praça dos Três Poderes, em Brasília - Distrito Federal, CNPJ 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CNJ**, 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 “al”, da Portaria n.º 112, de 4 de junho de 2010.

FUNDAMENTOS

A **CONTRATADA** e o **CNJ** mantém relacionamento de prestação de serviços por força do **Contrato nº 30/2010**, firmado em _____ de _____ de 2010, e para que a **CONTRATADA** possa realizar atividades de atendimento ao usuário no **CNJ** é necessário e desejável que este revele, sob forma escrita, verbal ou qualquer outra forma tangível, certas informações à **CONTRATADA** proprietárias e confidenciais relativas aos seus processos judiciais.

As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CNJ**, definidas no item 1 adiante, são proprietárias e confidenciais, e só estão sendo reveladas à **CONTRATADA** em razão da realização dos serviços previstos no contrato acima referido, e por nenhuma outra razão, não desejando o **CNJ** transmitir à **CONTRATADA** qualquer interesse ou direito de propriedade intelectual, nem tornar tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** públicas ou de conhecimento comum.

TERMOS E CONDIÇÕES

PORTANTO AGORA, considerando-se os pactos e acordos mútuos aqui contidos, as **PARTES**, pretendendo contrair um vínculo legal, contratam o seguinte:

1. INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para os propósitos deste Contrato, o termo “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” irá significar quaisquer informações e dados de natureza confidencial que venham a ser revelados em conformidade com este Contrato, inclusive, mas sem se limitar a, segredos comerciais/industriais, informações técnicas e relativas a desenvolvimento, estratégias, comercialização, vendas, operações, desempenho, custos, tecnologia, negócios e processos, técnicas de programação de computador, e outras informações proprietárias designadas como tais, ou assim subentendidas, pelas PARTES, sejam elas apresentadas na forma escrita, oral, gráfica, eletrônica ou por outro meio qualquer de registro. O termo “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” irá incluir quaisquer amostras, modelos ou protótipos, ou partes destes.

2. SIGILO

2.1 A **CONTRATADA** pactua que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão mantidas no mais estrito sigilo. A **CONTRATADA** promete não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem publicar tais informações, no território brasileiro ou no exterior.

2.2 Só os representantes da **CONTRATADA** cuja avaliação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados no item "Dos Fundamentos", anteriormente citados, terão acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**. As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão usadas pela **CONTRATADA** somente para os propósitos limitados estabelecidos no item "Dos Fundamentos", sob os termos deste instrumento.

2.3 Com respeito aos sócios, diretores, empregados, agentes e representantes da **CONTRATADA** e outras pessoas que necessitem ter acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, a **CONTRATADA** pactua obter de todas essas pessoas um Acordo de Sigilo obrigando-as a respeitar os mesmos pactos de sigilo aqui contidos.

2.4 Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão guardadas e mantidas a salvo num lugar seguro, com proteção adequada para assegurar que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso a essas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

2.5 A **CONTRATADA** concorda em notificar imediatamente o **CNJ**, por escrito, qualquer má utilização, revelação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que lhe forem reveladas, ou qualquer violação deste Contrato que chegue ao seu conhecimento.

3. PROPRIEDADE

3.1 Todos os materiais, inclusive, mas sem limitações a, documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de computador, mapas, propostas, informações financeiras ou comerciais, e dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, p. ex.: discos, fitas), fornecidos pelo **CNJ** à **CONTRATADA**, permanecerão sendo de propriedade do **CNJ**.

3.2 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pela **CONTRATADA** ou por seus representantes, que contenham ou reflitam de outra maneira as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, reveladas pelo **CNJ**, serão também consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, e serão havidas como de propriedade da **CONTRATADA** somente naquilo que não conflitar com direitos preexistentes do **CNJ**.

4. LIMITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES E DIREITOS

4.1 A **CONTRATADA** concorda que não adquire qualquer título, posse, direitos de propriedade intelectual ou outros direitos para usar, vender, explorar, copiar ou desenvolver mais qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**, em razão deste Contrato. Caso as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** sejam ou venham a ser objeto de requerimento de patente, requerimento de direito autoral, a **CONTRATADA** concorda e entende que o **CNJ** terá todos os direitos e socorros legais disponíveis como resultado dos referidos requerimentos de patente, requerimentos de direito autoral e que a revelação de tais **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** à **CONTRATADA** não afeta de maneira alguma esses direitos e socorros.

4.2 A **CONTRATADA** entende que a revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** aqui prevista tem bases não-exclusivas, e que o **CNJ** poderá, a qualquer tempo, e sem

limitações, revelar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de sua propriedade a outros, sob obrigações de sigilo similares àquelas previstas neste Contrato.

4.3 Nada neste instrumento irá obrigar o **CNJ** a revelar à **CONTRATADA** qualquer informação em particular.

4.4 O nome, a marca e a logomarca da **CONTRATADA** são de sua propriedade exclusiva e encontram-se devidamente registrados junto aos órgãos competentes e protegidos pelas leis de propriedade intelectual, de modo que o presente instrumento não confere ao **CNJ** qualquer direito, direto ou indireto, sobre o nome, a marca e a logomarca pertencentes à **CONTRATADA**, sendo vedada qualquer forma de utilização, exploração, reprodução e/ou veiculação destes, em conexão ou não com o objeto deste instrumento, sem a autorização prévia e expressa da **CONTRATADA**.

5. NÃO-REVELAÇÃO

5.1 Tanto a **CONTRATADA** como seus respectivos postos de trabalho, agentes e terceiros, direta ou indiretamente relacionados, concordam que durante o período de vigência deste Contrato, e durante um período de 5 (cinco) anos após sua data de término ou seu cancelamento, ou encerramento da relação de negócios resultante, o que ocorrer por último, a **CONTRATADA** não revelará a ninguém, nem usará para seu próprio benefício, nem para o benefício de ninguém, as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CNJ** sem o seu consentimento prévio por escrito.

5.2 As restrições estabelecidas no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** acima não se aplicarão a quaisquer informações, dados ou outros materiais cedidos, na medida em que existir, ou vier a existir, qualquer uma das condições seguintes:

Fossem previamente conhecidas pela **CONTRATADA**, livre de qualquer obrigação de mantê-las confidenciais conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que ele não tenha recebido tais informações, direta ou indiretamente, do **CNJ**; ou

Sejam ou se tornem de domínio público, por revelação que não seja desautorizada; ou

Sejam obtidas independentemente pela **CONTRATADA** sem conhecimento das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, conforme demonstrado pelos seus registros escritos, desde que tais informações, ou informações correlatas, não tenham sido antecipadas em processo de patentes previamente publicados, de titularidade do **CNJ**; ou

Sejam reveladas a terceiros, sem restrições, pelo **CNJ**; ou

Sejam recebidas legalmente pela **CONTRATADA** de uma terceira parte cuja revelação não tenha violado qualquer sigilo ou outra obrigação legal; ou

Que venham a ser tornadas públicas por ação ou omissão não atribuível à **CONTRATADA**.

5.3 As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** não serão consideradas pertencentes ao domínio público simplesmente por estarem parcialmente incorporadas a descobertas em geral, ou porque características individuais suas, componentes seus ou combinações disso sejam agora ou venham a ser conhecidos pelo público.

6. DEVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

6.1 Quando do encerramento do presente Contrato e/ou das relações de negócios entre a **CONTRATADA** e o **CNJ**, ou mais cedo, de comum acordo entre as **PARTES**, a **CONTRATADA** deverá entregar em até 15 (quinze) dias ao **CNJ**, ou a quem ela designar, toda e qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** em sua posse ou sob seu

controle, exceto se o **CNJ**, por intermédio de prévia permissão por escrito, tenha concordado em que a informação seja retida pela **CONTRATADA**.

6.2 A **CONTRATADA** irá se certificar de que todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** e cópias, ou extrações destas, tenham sido devolvidas ao **CNJ**, ou a quem ela designar, bem como que sejam destruídas, de maneira irrecuperável, todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (backup).

7. REVELAÇÃO ORDENADA EM JUÍZO

A **CONTRATADA** não será responsável pela revelação de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** caso esta seja feita em resposta a ordem válida de um tribunal ou agência autorizada do governo, contanto que seja dada notificação ao **CNJ**, tão logo tal ordem seja recebida, para que esta possa buscar uma medida protetora, caso seja adequado.

8. ACORDO DE OBRIGAÇÃO DOS SUCESSORES

Este Termo de Confidencialidade terá caráter obrigatório e deverá vigorar em benefício das **PARTES** aqui signatárias, de seus herdeiros, administradores, sucessores e depositários.

9. INFRAÇÃO E RENÚNCIA

9.1 Em caso de litígio, controvérsia, reclamação ou inadimplemento, as **PARTES** deverão, no primeiro momento, tentar resolver tal ocorrência por meio do envio de notificações visando à conciliação amigável, dentro de um prazo de 10 (dez) dias.

9.2 Não valerá como precedente, novação ou renúncia aos direitos assegurados ao **CNJ**, pela lei e pelo presente Contrato, a tolerância do **CNJ** quanto a eventuais descumprimentos ou infrações da **CONTRATADA** às condições aqui estipuladas.

9.3 A desistência do **CNJ** de cobrar da **CONTRATADA** qualquer infração dos termos e das condições deste Contrato não será considerada uma modificação de qualquer provisão, nem tal ato de desistência deverá impedir a cobrança de qualquer infração subsequente.

9.4 Caso a **CONTRATADA** infrinja, ou ameace infringir, alguma das cláusulas aqui expressas o **CNJ** poderá recorrer a uma corte de jurisdição competente para obter uma injunção ou outra ordem equitativa que impeça tal infração ou ameaça de infração, sem que o **CNJ** perca o direito a qualquer outro socorro legal ou equitativo.

9.5 A **CONTRATADA** concorda que irá indenizar e isentar de responsabilidade o **CNJ** em todas as perdas, prejuízos, causas de ação e honorários de advogados incorridos pelo **CNJ**, derivados da infração deste Contrato pela **CONTRATADA**.

10. SEPARAÇÃO

As partes signatárias deste Contrato consideram as disposições aqui contidas razoáveis para a proteção de negócios, o período de tempo e a área geográfica. Se, entretanto, qualquer disposição neste documento for considerada, por um tribunal competente, total ou parcialmente inválida, ilegal ou impossível de ser posta em vigor por qualquer razão, tal invalidade, ilegalidade ou não-executabilidade não afetará a validade ou operação de qualquer outra disposição, e tal disposição inválida deverá ser julgada separada do Contrato. Todas as demais disposições aqui contidas continuarão em pleno vigor e eficácia, da maneira como foram estipuladas, até o término deste Contrato.

11. TRANSFERIBILIDADE

Os direitos decorrentes deste Contrato não serão cedidos ou transferidos por nenhum ato ou operação legal de qualquer uma das PARTES sem o expresse consentimento anterior por escrito da outra PARTE.

12. INTEGRAÇÃO E VALIDADE

12.1. Este Termo de Confidencialidade constitui o entendimento integral das PARTES, revogando e substituindo todos os entendimentos anteriores, escritos ou verbais, entre a **CONTRATADA** e o **CNJ** com relação ao objeto deste Contrato, conforme descrito no item "Dos Fundamentos", e pretende ser a expressão final da vontade entre as PARTES. Este Contrato não poderá ser modificado, nem emendado ou abandonado, na íntegra ou em parte, exceto por intermédio de acordo por escrito, assinado por ambas as PARTES. Este Contrato terá precedência sobre quaisquer outros documentos que possam estar em conflito com este.

12.2. Este Termo de Confidencialidade se efetivará a partir da data da assinatura do contrato de prestação ao que está vinculado e terminará com a cessação da prestação dos serviços, ressalvados os efeitos da vedação contida no item 5 do presente ajuste.

12.3. O encerramento deste Termo não eximirá a **CONTRATADA** de cumprir com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.

13. RESCISÃO

13.1. Este Contrato poderá ser rescindido:

- a) por acordo entre as PARTES;
- b) pelo **CNJ**, se a **CONTRATADA** deixar de cumprir ou observar qualquer dos termos deste Contrato e não tomar providências para sanar essa violação dentro de 10 (dez) dias após receber notificação do **CNJ**, solicitando que a sane.

14. FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Contrato, as PARTES elegem o Foro de Brasília, DF, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

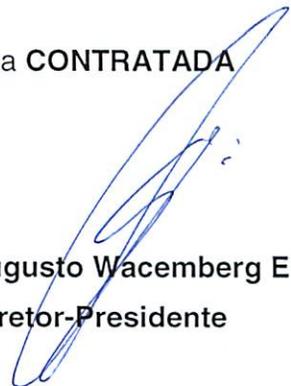
EM TESTEMUNHO DISTO, as PARTES, por intermédio de seus representantes devidamente autorizados, assinam o presente Termo em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para que se produzam os efeitos legais, obrigando-se por si e seus sucessores.

Brasília, DF, 19 de agosto de 2010.

Pelo **CONTRATANTE**


Helena Yaeko Fujita Azuma
Diretora-Geral

Pela **CONTRATADA**


Germano Augusto Wacemberg Esteves
Diretor-Presidente

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO IV AO CONTRATO Nº 30/2010 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CONTECH TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A. (Pregão Presencial nº. 31/2010 – Processo nº. 339.900).

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS - MEMÓRIA DE CÁLCULO

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	F G T S	8,00
7	SAT (1%, 2% OU 3%) (*)	1,00
8	SEBRAE	0,60
TOTAL GRUPO A		34,80
9	13º SALÁRIO	8,93
10	FÉRIAS	8,93
11	ABONO DE FÉRIAS	2,98
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		23,83
18	INDENIZAÇÃO ADICIONAL	0,08
19	MULTA DO FGTS	4,35
TOTAL GRUPO C		4,43
20	INCIDÊNCIA DE A SOBRE B + (C - FGTS)	8,32
TOTAL DO GRUPO D		8,32
TOTAL DE ENCARGOS MENSAIS		71,38
AVISO PRÉVIO FINAL CONTRATO		23,33%

BDI=((1+LB)*(1+DA)/(1-TR))-1			
LUCRO BRUTO (LB)			3,669%
DESPESAS ADMINISTRATIVAS			3,000%
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			16,890%

RESERVA TÉCNICA 0,00%

CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE POR MÊS VT= CUSTO DA CONTRATADA						VALE ALIMENTAÇÃO			QPT	QHS
PROFISSIONAL	SLR	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total			
SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	4.000,00	9,00	20,55	240,00	-	9,00	184,95	1	44	
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	3.000,00	9,00	20,55	180,00	4,95	9,00	184,95	14	44	
TÉCNICO DE SUPORTE	2.200,00	9,00	20,55	132,00	52,95	9,00	184,95	6	44	

TOTAL DE HORAS ANUAIS DO POSTO DE TRABALHO	2.222
---	--------------

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

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

1.574.999,24	Valor Global da Planilha
--------------	--------------------------



Conselho Nacional de Justiça

ANEXO V AO CONTRATO Nº 30/2010 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CONTECH TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A. (Pregão Presencial nº. 31/2010 – Processo nº. 339.900).

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Mão-de-obra					Insumos da mão-de-obra		RTC	BDI	VUM	VUA	VTM	VTA
POSTO DE TRABALHO	QHS	QPT	SLR	EST	VRF	VTR						
				71,38%			0,00%	16,89%				
SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	44	1	4.000,00	2.855,20	184,95	-	-	1.189,09	8.229,24	98.750,83	8.229,24	98.750,83
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	44	14	3.000,00	2.141,40	184,95	4,95	-	900,46	6.231,76	74.781,12	87.244,64	1.046.935,64
TÉCNICO DE SUPORTE	44	6	2.200,00	1.570,36	184,95	52,95	-	677,00	4.685,26	56.223,09	28.111,55	337.338,54
TOTAL	21						TOTAIS				123.585,42	1.483.025,01

LEGENDA

QHS	Quantidade de Horas Semanais - Jornada de Trabalho	CUSTO TOTAL	
QPT	Quantidade de Postos de Trabalho	VALOR ANUAL	1.483.025,01
SLR	Salário	PREVISÃO DE DESPESAS COM HORAS EXTRAS (NÃO PODE SER ALTERADA)	91.974,23
ADC	Adicional	VALOR GLOBAL	1.574.999,24
EST	Encargos Sociais e Trabalhistas		
VRF	Vale Refeição		
UNF	Uniformes		
RTC	Reserva Técnica		
BDI	Bonificações e Despesas Indiretas		
VUM	Valor Unitário Mensal		
VTA	Valor Total Anual		

