

CONTRATO Nº 25/2011

CONTRATO Nº 25/2011 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CENTRAL DE ATENDIMENTO OU SERVICE DESK), QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA. (DISPENSA DE LICITAÇÃO - Processo nº 346.005).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o nº 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 **INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA.**, com sede Avenida Prefeito Gil Diniz, nº 519, sala 107, Bairro Fonte Grande, Contagem - MG, CEP: 32.013-650, inscrita no CNPJ sob o nº 05.208.408/0001-77, telefone (31) 3351-4651 / (31) 9289-9445, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sócio Administrador, **Maycon Roger Pereira**, RG MG-7.903.100 SSP/MG e CPF nº 046.300.976-27, celebram o presente contrato com fundamento no artigo 24, inciso IV da Lei nº 8.666/1993, observando-se o contido no Processo nº 346.005 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), referentes ao ambiente computacional, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução do **CNJ**, observados 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 – O objeto do presente instrumento será executado de forma indireta, por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993.

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

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

- a) permitir o acesso dos representantes ou profissionais da **CONTRATADA** ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados;
- b) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços nos seus aspectos quantitativo e qualitativo, com o registro das ocorrências em livro próprio, bem como eventuais deficiências relacionadas com a execução e comunicar, formalmente à **CONTRATADA** os fatos que exijam medidas corretivas;
- c) atestar a execução do objeto deste contrato por meio do gestor;
- d) efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições estabelecidas neste contrato;
- e) designar gestor para acompanhamento e fiscalização deste contrato;
- f) emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas neste contrato e a proposta de aplicação de sanções.

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 e 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, mediante processo seletivo, no qual deverão ser observadas as seguintes condições:
- e.a) Idade mínima de 18 anos;
 - e.b) Quitação com as obrigações eleitorais;
 - e.c) Quitação com as obrigações do serviço militar para os profissionais do sexo masculino;
 - e.d) Aptidão física e mental para o exercício das atribuições;
 - e.e) Apresentação de certidão de distribuição dos foros criminais dos locais em que tenha residido nos últimos cinco anos, da Justiça Federal e Estadual;
 - e.f) 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.g) 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 sofrer atualização a critério do **CONTRATANTE**;
- h.a) 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.a) manter nas dependências do **CONTRATANTE** cadastro atualizado dos profissionais, 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.b) remunerar o profissional substituto com o salário devido ao profissional substituído, recolhendo-se os encargos correspondentes e previstos contratualmente;
- i.c) 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;
- j.a) 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;
- k) manter sigilo 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, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- l) manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, informações relativas a este, em especial:
- l.a) política de segurança adotada pela **CONTRATANTE** e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- l.b) processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- l.c) processo de implementação no ambiente da **CONTRATANTE** e dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados;
- m) indicar, formalmente preposto, o qual deverá possuir capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos neste instrumento contratual. O preposto

deverá, entre outras atividades, proceder aos contatos com o representante da Administração, bem como prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

- m.a) entregar contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação;
- m.b) acompanhar e controlar a apuração da frequência dos profissionais alocados nos postos de trabalho;
- m.c) emitir relatórios;
- m.d) desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da **CONTRATADA**, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao faturamento mensal e apresentação de documentos;
- n) manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- o) cumprir as normas e regulamentos internos do **CONTRATANTE**, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o órgão;
- p) substituir, sempre que exigido pelo **CONTRATANTE** e independentemente de justificativa, qualquer dos seus 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 técnicos substituídos às dependências do **CONTRATANTE**, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais;
- q) 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;
- r) fornecer o acordo coletivo celebrado no sindicato representativo das categorias contratadas;
- s) arcar com todo e qualquer custo de treinamento dos profissionais;
- t) orientar os profissionais alocados nos postos de trabalhos a:
 - t.a) não permanecer em grupos conversando com visitantes, colegas ou funcionários, durante o horário de trabalho, sobre assuntos diversos da atividade exercida no posto; e
 - t.b) utilizar o telefone exclusivamente para o serviço.

- u) observar rigorosamente todas as condições previstas neste Contrato;
- v) efetuar o pagamento aos seus empregados e recolher os tributos no prazo legal, exigindo, sempre que solicitadas, as respectivas comprovações;
- w) disponibilizar sistema eletrônico de controle da frequência e das horas trabalhadas dos postos de trabalho;
- x) fiscalizar regularmente seu corpo técnico designado para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas e providenciar os ajustes necessários à correta execução das atividades;
- y) refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades e níveis de qualidade fixados;
- z) conceder aos seus empregados Auxílio-Alimentação, Auxílio Transporte e Assistência Médica Hospitalar, conforme a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores das Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados, Serviços de Informática, Similares e Profissionais de Processamento de Dados do Distrito Federal/SINDPD-DF.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA não poderá ocupar postos de trabalho 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 deverá iniciar a prestação dos serviços a partir da data da assinatura do Contrato.

DAS PRERROGATIVAS DO CONTRATANTE

CLÁUSULA QUINTA – 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, podendo para isso:

- a) examinar as carteiras dos profissionais alocados nos postos de trabalho para comprovar o registro de função profissional, o valor do salário e o cumprimento das obrigações trabalhistas;

- b) solicitar a imediata retirada do local e/ou a substituição de profissional da **CONTRATADA** que estiver sem o crachá; que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência no serviço, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
- c) solicitar que a **CONTRATADA** apresente, no prazo de 2 (dois) dias úteis após a data da notificação, cópias dos comprovantes de pagamento de salários e fornecimento de auxílio alimentação ao profissional alocado;
- c.1) deverão 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. Da mesma forma poderão ser exigidos quaisquer documentos referentes à comprovação de regularidade da **CONTRATADA** em relações as suas obrigações trabalhistas;
- d) o **CONTRATANTE** reserva-se o direito de somente efetuar o pagamento dos serviços prestados após a comprovação do pagamento dos correspondentes salários, auxílio alimentação e auxílio transporte dos profissionais da **CONTRATADA** e dos respectivos encargos sociais referentes ao mês da execução dos serviços;
- d.1) a comprovação de que trata este item será demonstrada mediante apresentação de documentos oficiais, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação;
- d.2) o pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual, somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas (pagamento de 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**.
- e) em caso de convenção coletiva da categoria ocupante dos postos de trabalho ou outro instrumento semelhante que obrigue a **CONTRATADA** a reajustar salários e/ou direito de seus funcionários, a **CONTRATANTE** reserva-se o direito de apenas pagar fatura em que sejam comprovados os pagamentos já reajustados. De forma alguma a previsão de repactuação deste contrato servirá como justificativa para não quitação das obrigações trabalhistas, na forma da lei.

b



DO CONTROLE DO FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE TRABALHO

CLÁUSULA SEXTA – O controle da freqüência e das horas de funcionamento dos postos de trabalho será realizado por sistema eletrônico a ser disponibilizado pelo **CONTRATANTE**.

a) nos feriados forenses poderá não ser necessário o funcionamento dos postos de trabalho. Em caso positivo, deverá ser observado o horário estabelecido pelo **CONTRATANTE**.

b) são considerados feriados forenses ou recessos forenses:

b.1) 28 de outubro;

b.2) 1º de novembro;

b.3) 8 de dezembro;

c) nos dias 24 e 31 de dezembro, recesso judicial poderá haver redução do horário de funcionamento dos postos de trabalho:

d) na hipótese de haver o funcionamento normal dos postos de trabalho nos dias considerados recessos e feriados forenses especificados nesta Cláusula, o **CONTRATANTE** não pagará horas extras pelas horas de serviços realizados, uma vez que as horas desses dias já foram consideradas no cálculo do valor final do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - O valor unitário da hora de trabalho de cada posto deverá estar consignado na planilha de formação de preços do contrato e será apurado considerando o custo total do posto de trabalho dividido pelo número de horas úteis anuais, observado o Anexo D – Tabela da Quantidade de Horas Úteis/Mês. O valor unitário efetivo será calculado considerando o total de horas úteis apuradas para os 30 (trinta) dias de vigência contratual, contadas a partir do dia da assinatura do Contrato.

Parágrafo Primeiro - O faturamento da **CONTRATADA** será gerado com base no total de horas mensais realizados pelos postos de trabalho, apuradas pelo sistema de registro eletrônico de freqüência.

Parágrafo Segundo - A jornada diária dos postos de trabalho será distribuída conforme a necessidade do serviço e estará compreendida entre 7 e 22 horas, observando-se as regras da legislação trabalhistas quanto à jornada diária máxima permitida e ao intervalo intra-jornada;

Parágrafo Terceiro – A **CONTRATADA** deverá manter rigoroso controle sobre o funcionamento dos postos de trabalho, uma vez que as horas registradas que

excederem às previstas para cada mês de execução do contrato não serão consideradas para fins de faturamento e pagamento.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA OITAVA – 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 as responsabilidades civil e penal da **CONTRATADA**.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA NONA – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta-corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, §3º ou 40, XIV, "a", da Lei nº 8.666/93, conforme o caso, 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, Certidão Negativa de Débito de Tributos Federais e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.
- c) relação nominal dos profissionais alocados nos postos de trabalho, bem como cópia do comprovante de depósito bancário do salário referente ao mês de execução do serviço e das guias de recolhimento de INSS e FGTS específicas;
- d) resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas de funcionamento dos postos de trabalho;
- e) 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;
- f) 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;

- g) documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;
- h) documentação completa acerca de admissão, incluindo cópia da carteira de trabalho;
- i) folhas de ponto assinadas dia-a-dia. Estas podem ser substituídas por relatório do Sistema de gestão de Posto de Trabalho; e
- j) Relatório Mensal de Serviços na forma especificada no Anexo A deste contrato.

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, enfim o cumprimento integral das obrigações decorrentes da relação de emprego mantida entre os profissionais e a **CONTRATADA**.

- a) a comprovação de que trata o parágrafo terceiro, será verificada mediante documentos oficiais, individualizados e identificados, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou, excepcionalmente, do mês anterior, quando ainda não-vencidas as referidas contribuições.

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 dois meses 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. O **CNJ** indenizará a adjudicatária destacadamente e uma só vez até a extinção 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 aplicada sobre a remuneração do profissional alocado no respectivo posto de trabalho, observada a legislação trabalhista.

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 na cláusula oitava será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo Nono - Por ocasião do encerramento contratual, as verbas rescisórias serão ressarcidas em conformidade com o regime de contratação praticado pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DEZ - 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 ONZE - 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.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DOZE - No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com o **CONTRATANTE**, as sanções administrativas aplicadas à **CONTRATADA** serão:

- a) advertência;

B

[Handwritten signature]



b) multa de:

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

b.1.1) permitir a presença de profissional alocado no posto de trabalho, mal apresentado ou sem portar o crachá. Aplicada por profissional alocado e por ocorrência;

b.1.2) deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos seus profissionais, aplicada por profissional alocado e por dia;

b.1.3) não substituir o profissional que apresente conduta inconveniente, aplicada por profissional alocado e por dia;

b.1.4) atrasar os salários, inclusive férias e 13º salário, vale-transporte e/ou vale-refeição dos profissionais alocados nas datas avençadas. Aplicada por ocorrência e por dia;

b.2) 0,5% sobre o valor mensal adjudicado, nos casos de a CONTRATADA:

b.2.1) recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização. Aplicada por ocorrência 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 profissionais faltosos. Aplicada por profissional alocado e por dia;

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

b.4) 2,0% sobre o valor mensal adjudicado, 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) 0,5% ao dia sobre o valor mensal adjudicado, no caso de atraso injustificado para atendimento dos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, limitada a incidência a cinco dias;

b.6) 2,0% sobre o valor mensal adjudicado, no caso de descumprimento de quaisquer outras obrigações previstas neste contrato e seus anexos, que não tenham sido objeto de previsão específica nesta cláusula, após reincidência formalmente notificada pelo gestor, aplicada por ocorrência ou por dia;

b.7) no caso de descumprimento de qualquer obrigação constante da planilha de custos anexa ao contrato, o valor da multa será igual ao dobro da vantagem auferida;

b.8) 10% sobre o valor total estimado do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

D

[Handwritten signature]


- e) suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, 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, aplicada 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, com a pena de multa.

Parágrafo Terceiro - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a **CONTRATADA**, na forma da lei.

DO VALOR

CLÁUSULA TREZE – O valor mensal estimado do presente contrato é de R\$ **66.367,43** (sessenta e seis mil, trezentos e sessenta e sete reais e quarenta e três centavos).

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA QUATORZE – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta de recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União de 2011, no Programa de Trabalho: 0212613891k270001, Natureza da Despesa: 33903728.

DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

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

Encargos Sociais	Percentual
13º Salário	9,09%
Férias e Abono de Férias	12,12%
Multa do FGTS	4,36%
Subtotal	25,57%
Submódulo 4.1 sobre Férias e 13º Salário (conforme o RAT)	7,59%
Total dos encargos sociais a contingenciar	33,16%
Incidência da taxa de lucro sobre o valor a contingenciar	0,23%
Total	33,39%

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.

CLÁUSULA DEZESSEIS – As parcelas correspondentes a Férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do Contrato na medida em que os eventos ocorrerem.

CLÁUSULA DEZESSETE – Para fazer face aos acréscimos correspondente a BDI e Reserva Técnica e às reduções do desconto previdenciário e dos tributos o contingenciamento será feito pela simples aplicação dos percentuais sobre a remuneração.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DEZOITO – O prazo de vigência deste contrato será de 30 (trinta) dias, contados a partir de sua assinatura, prorrogável por igual período.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DEZENOVE – 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 – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/1993, constitui 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 dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA VINTE E UM – 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.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VINTE E DOIS – 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.

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 FORO

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – Para dirimir eventuais conflitos oriundos deste Contrato, é competente o foro de Brasília - Distrito Federal.

DA PUBLICIDADE

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

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias.

Brasília, 02 de setembro de 2011.

Pelo CONTRATANTE


Helena Yaeco Fujita Azuma
Diretora-Geral

Pela CONTRATADA


Maycon Roger Pereira
Sócio Administrador

ANEXO A DO CONTRATO Nº 28/2011

1 ESPECIFICAÇÃO DOS 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 execução das atividades referentes aos Chamados e Ordens de Serviço deverá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE em Brasília-DF e nos Eventos realizados em Brasília-DF.

1.4 Horário de funcionamento dos postos de trabalho:

1.4.1 A CONTRATADA prestará os serviços de segunda a sexta-feira, no horário de expediente entre 07h00 e 22h00, em escalas de turnos, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CNJ.

1.4.2 Os empregados da CONTRATADA alocados para preencher os postos de trabalho cumprirão jornada semanal de 40h (quarenta horas).

1.5 Para atender a demanda de atendimento de Chamados e Ordens de Serviço os postos de trabalho deverão possuir os perfis especificados no Anexo B do contrato.

1.6 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).
- Software de Gestão de Atendimento de uso interno.

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

1.7.1 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.

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

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

1.9 O Atendimento de 1º Nível será feito através da Central de Atendimento da SEATE/NATI/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:

1.10 Os procedimentos referentes ao Atendimento de 1º Nível compreendem as seguintes

atividades:

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

1.10.2 Atendimento de tele-suporte aos usuários do CNJ.

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

1.10.4 Encaminhamento de solicitações de atendimento à equipe de suporte do Núcleo de Atendimento e Infraestrutura de TI – NATI ou à equipe de desenvolvimento dos Serviços 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.

1.10.5 Atualização do histórico das solicitações de atendimento.

1.10.6 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.

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

1.11 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 onde o atendimento deverá ser realizado.

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

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

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

1.12.3 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.

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

1.12.5 Efetuar atendimento presencial, em caráter de plantão, nas Sessões Plenárias do CNJ.

1.13 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.

1.14 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.

1.15 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.

1.16 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.

1.17 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

1.17.1 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.

1.17.2 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 / externo;
- 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.

1.17.3 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

1.18 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

1.18.1 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, impressora, câmera digital, modem 3G, etc.);
- Instalação de *drivers* de som, de rede e de vídeo;
- Instalação/Configuração dos Navegadores Internet (Internet Explorer®, Mozilla

Firefox, Google Chrome)

- 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

1.18.2 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, 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

1.18.3 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;
- Configuração de dispositivos móveis para acesso a rede wireless;
- 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 problemas de configuração de aparelhos telefônicos fixos (analógicos e digitais/VoIP), móveis celulares e smartphones
 - Solução 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;
 - Atendimento de autoridades do Conselho Nacional de Justiça;
 - Plantão de Atendimento nas Sessões Plenárias do CNJ e nos Eventos em Brasília.

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), 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 contrato.

2.3 HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.3.1 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, onde a CONTRATADA, na pessoa do Supervisor de Atendimento, entregará a Nota Fiscal de Serviços e o Relatório Mensal de Serviços 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.

2.3.2 O Relatório Mensal de Serviços 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;

2.3.3 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.

2.3.4 O Relatório Mensal de Serviços deverá ser atestado pelo GESTOR do contrato.

2.4 NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

2.4.3 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.

2.4.4 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.

2.4.5 Essa contratação também prevê um período adaptativo de até 90 (noventa) 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.

2.4.6 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

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

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

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

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

2.4.11 Durante o período de adaptação previsto no item 6.4.5, para os chamados que por ventura venham a ser abertos por e-mail, o tempo de resposta poderá ser de até 30 minutos.

2.4.12 A CONTRATADA deverá manter os Níveis de Serviço conforme descrição contida na

Planilha e 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 1TR	(Total de Chamados Respondidos em tempo inferior ou igual a TR) / (Total de Chamados) * 100	>= 90	0,5%
02	Índice de Chamados Respondidos em Até 2TR	(Total de Chamados Respondidos em tempo inferior ou igual a 2TR) / (Total de Chamados) * 100	= 100	0,5%
03	Índice de Chamados Resolvidos em até 1TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 60	2%
04	Índice de Chamados Resolvidos em até 2TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 2TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 70	2%
05	Índice de Chamados Resolvidos em até 3TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 3TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 80	2%
06	Índice de Chamados Resolvidos em até 4TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 4TS) / (Total de Chamados) * 100	>= 90	2%
07	Índice de Chamados Resolvidos em até 5TS	(Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 5TS) / (Total de Chamados) * 100	>=95	1%

Tabela 2: TR =Tempo de Resposta; TS =Tempo de Solução; Chamado =Chamado ou Ordem de Serviço (OS)

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

2.4.14 Pelo descumprimento das metas exigidas na Planilha 1 do item 6.4.12 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 dos serviços.

2.4.15 Poderão ser aplicadas várias glosas se houver o não cumprimento de várias metas da Planilha 1.

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

2.4.17 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).

9 Requisitos

3.1 A CONTRATADA deverá utilizar sistema de gestão de atendimento provido pelo CNJ.

3.2 Requisitos Internos Funcionais

3.2.1 Tratam-se dos requisitos referentes à capacitação da CONTRATADA e ao seu corpo técnico a serem observados durante a vigência do contrato.

3.2.2 A CONTRATADA deverá executar, durante o período de vigência do contrato, o monitoramento e a operação dos recursos de TI da CONTRATANTE, referentes aos serviços e atividades relacionadas ao item 05.

3.2.3 A CONTRATADA deverá providenciar todos os treinamentos e capacitações necessários ao seu corpo técnico de forma a possibilitar a perfeita execução de todas as demandas referentes aos Chamados e Ordens de Serviço.

3.3 Requisitos Internos Não Funcionais

3.3.1 Tratam-se dos requisitos referentes aos serviços a serem prestados durante a vigência do contrato.

3.3.2 As manutenções deverão ser realizadas prioritariamente durante o expediente normal do CNJ.

3.3.3 A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações do Serviço de Atendimento ao Usuário-SEATE, do Núcleo de Atendimento e Infraestrutura-NATI e da Diretoria de Tecnologia de Informação – DTI para execução dos procedimentos contidos neste Termo de Referência.

3.3.4 As atividades que não possuam rotinas ou processos normatizados deverão ser analisadas junto à CONTRATANTE com vistas à definição e aplicação das melhores formas de execução e controle e, ainda, para que seja realizada sua efetiva documentação, com produção de fluxos de procedimentos e demais documentos necessários.

3.3.5 Antes da execução de novos serviços a CONTRATADA deverá submetê-los à aprovação da CONTRATANTE e, depois da aprovação, implantar os processos de execução, operacionalizá-los e monitorá-los.

3.3.6 Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da integridade e operacionalidade de ambientes computacionais, tais como: análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, execução de rotinas pró-ativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

3.3.7 Para todos os serviços executados a CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, mediante registro em repositório adotado para esse fim (Base de Conhecimento).

3.3.8 A CONTRATADA deverá apoiar, sempre que solicitado, a equipe técnica do CNJ na execução de demandas referentes aos serviços de administração de rotinas, de implantação

[Handwritten signature]



de recursos e procedimentos, de controle operacional e de monitoração da infraestrutura de TI.

3.3.9 Também são requisitos exigidos a CONTRATADA, com relação aos serviços contidos nesse Contrato:

- Prover registros de controle de mudanças;
- Implementar Gerência de Serviços, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada, e prover subsídios para implementação da gerência de contingência dos recursos computacionais;
- Auxiliar 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;
- Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a maior produtividade na correção dos problemas;
- Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;
- Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou com a fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;
- Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, submetendo a aprovação à CONTRATANTE e implementar as fases propostas.

3.4 Requisitos Externos

3.4.1 São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos serviços prestados:

- As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT (quando aplicável) e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).
- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações técnicas, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação.
- Fornecer somente mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos.
- Fiscalizar regularmente seu corpo técnico designado para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas e providenciar os ajustes necessários à correta execução das atividades.
- Substituir, qualquer dos seus recursos técnicos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, por outro recurso com capacitação igual ou superior.
- Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Níveis de Qualidade fixados.

- Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.
- 3.4.2** São requisitos exigidos com relação à Segurança da Informação:
- A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;
 - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
 - Promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, substituindo-o por outro recurso com capacitação igual ou superior em prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, ou outro prazo acordado com o CONTRATANTE;
 - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
 - Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;
 - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
 - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
 - à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - ao processo de implementação no ambiente da CONTRATANTE e dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados;
 - Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE;
 - Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- 3.4.3** São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:
- Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;
 - Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;
 - Comunicar às unidades da CONTRATANTE, responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como responder prontamente a quaisquer esclarecimentos pertinentes à execução dos serviços, que venham ser solicitados pela CONTRATANTE;

- Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços;
- Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos recursos técnicos, de acordo com a sua capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos;
- Colocar seu corpo técnico à disposição da CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- Formalizar o encerramento dos serviços;
- Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;

3.4.4 São requisitos gerais exigidos:

- Alocar um responsável técnico, doravante denominado de Supervisor de Atendimento.
- A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA na pessoa do Supervisor de Atendimento que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, sua execução, a coordenação dos serviços, o acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis de Serviço, devendo efetuar eventuais ajustes e correções de forma a se garantir os resultados esperados dentro dos prazos previstos.
- O Supervisor de Atendimento deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário de funcionamento do CNJ, acessível por contato telefônico (fixo e/ou celular), para atendimento dos chamados e/ou Ordens de Serviço.
- O Supervisor de Atendimento deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam observadas pelo corpo técnico da CONTRATADA, tomando as ações necessárias para corrigir os desvios observados.
- O Supervisor de Atendimento deverá apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados.
- O Supervisor de Atendimento também deverá: organizar a alocação de turnos e de profissionais; orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho; interagir com os usuários quando a situação requerer; fornecer sugestões; acionar responsáveis pelos processos de trabalho e soluções de Tecnologia da Informação do CNJ para resolução dos chamados a eles encaminhados; acompanhar prazos; reportar qualquer situação dos chamados aos interessados; deverá executar demais ações que fizeram parte do escopo da gestão administrativa, respeitadas as prerrogativas da CONTRATANTE.

4 Resumo do Ambiente Computacional do CNJ

4.1 PLATAFORMAS DE SOFTWARE E HARDWARE

4.1.1 Sistemas Operacionais Servidores:

- Linux Red Hat 5.5 e superiores;
- Windows 2008 Server e superiores;
- Estações Clientes:
- Windows XP Professional e Windows 7;

4.1.2 Servidores / Clientes Web

- IIS (Internet Information Services) 5.0;
- Apache 2.0.53;

- TomCat 5.0.28;
- JBoss 4.2.3, 4.3, 5.0 e superior;
- Internet Explorer 8.0.
- 4.1.3 SGBD's (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados)
 - ORACLE;
 - SQL Server;
 - MySQL;
 - PostGre.
- 4.1.4 Serviços de Mensageria e Colaboração
 - Protocolo SMTP, IMAP, POP3;
 - Outlook 2003 e superior;
 - Solução de Armazenamento de Dados;
 - EMC – NS 20;
 - EMC – CX4.
- 4.1.5 Gerenciador de conteúdo - CMS
 - Joomla;
- 4.1.6 Arquitetura de REDE
 - Ethernet 100BaseT e 1000BaseT, FcoE, Fiber Channel e 10GEbaseT;
 - Protocolo TCP/IP;
 - SAN;
 - NAS
- 4.1.7 Linguagens de Programação
 - Java;
 - ASP;
 - PHP;
 - Javascript;
 - Delphi;
 - WI;
 - PL/SQL
- 4.1.8 As versões apresentadas das plataformas de hardware e software são versões mínimas, podendo haver, a qualquer tempo, migração para versões superiores.



ANEXO B DO CONTRATO Nº 25/2011.

1 PERFIL DOS PROFISSIONAIS

1.1 A empresa deverá comprovar ter em seu quadro funcional profissionais com as seguintes qualificações mínimas:

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 e 2º 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 1º e 2º nível – analista de suporte júnior

1.1.3.1 Requisitos de qualificação exigidos:

- Possuir ensino médio completo;
- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos 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.

1.2 A CONTRATADA deverá no início da prestação dos serviços apresentar as respectivas comprovações de todos os profissionais que estarão alocados. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

1.2.1 Certificados e diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos; e

1.2.2 Declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

1.3 A comprovação exigida nos subitens acima será feita através da análise curricular dos profissionais.



ANEXO D-I AO CONTRATO Nº 25/2011 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CENTRAL DE ATENDIMENTO OU SERVICE DESK) QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA. (DISPENSA DE LICITAÇÃO - PROCESSO Nº 346.005).

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

POSTO DE TRABALHO	Salário base	Adicional Periculosidade	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida (5%)	Total
TÉCNICO DE SUPORTE (40h) - 7h às 22h.	2.354,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.354,00
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR (40h) - 7h às 22h.	3.210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.210,00
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO (40h) -7h às 22h.	4.280,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.280,00

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSIS

POSTO DE TRABALHO	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO	
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total
TÉCNICO DE SUPORTE (40h) - 7h às 22h.	9,00	22,00	141,24	56,76	10,35	227,70
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR (40h) - 7h às 22h.	9,00	22,00	192,60	5,40	10,35	227,70
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO (40h) -7h às 22h.	9,00	22,00	256,80	0,00	10,35	227,70

POSTO DE TRABALHO	Auxílio Saúde *	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
TÉCNICO DE SUPORTE (40h) - 7h às 22h.	98,02	0,00	0,00	0,00	0,00	98,02
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR (40h) - 7h às 22h.	98,02	0,00	0,00	0,00	0,00	98,02
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO (40h) -7h às 22h.	98,02	0,00	0,00	0,00	0,00	98,02

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSIS

POSTO DE TRABALHO	Total
TÉCNICO DE SUPORTE (40h) - 7h às 22h.	382,48
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR (40h) - 7h às 22h.	331,12
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO (40h) -7h às 22h.	325,72

MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS

TOTAL DO MÓDULO 3 - INSUMOS DIVERSOS

PROFISSIONAL	Total
TÉCNICO DE SUPORTE (40h) - 7h às 22h.	0,00
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR (40h) - 7h às 22h.	0,00
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO (40h) -7h às 22h.	0,00

* Auxílio Saúde está previsto na Cláusula Décima Quarta da Convenção Coletiva 2010/2011. Valor médio do auxílio está em consonância com o praticado pelo mercado (Fonte: Processo /CNJno 340.738)

MÓDULO 4 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS

Item	Título	Empresa
SUBMÓDULO 4.1 Encargos Previdenciários e FGTS		
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	20,0000
B	SESI / SESC	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000
D	INCRA	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000
F	F G T S	8,0000
G	R A T + F A P	2,0000
H	SEBRAE	0,6000
SUBMÓDULO 4.1 - Total		35,8000
SUBMÓDULO 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
A	13º Salário	9,0900
B	Adicional de Férias	3,0300
C	Incidência SM 4.1	4,3389
SUBMÓDULO 4.2 - Total		16,4589
SUBMÓDULO 4.3 - Afastamento Maternidade		
A	Afastamento Maternidade	0,0300
B	Incidência SM 4.1	0,0107
SUBMÓDULO 4.3 - Total		0,0407
SUBMÓDULO 4.4 - Provisão para Rescisão		
A	Aviso Prévio Indenizado	0,4200
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0336
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,0400
E	Incidência SM 4.1 s/D (APT)	0,0143
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0016
SUBMÓDULO 4.4 - Total		0,5096
SUBMÓDULO 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
A	Férias	9,0900
B	Ausência por Doença	1,6555
C	Licença Paternidade	0,0208
D	Ausências Legais	0,8222
E	Acidente de Trabalho	0,0325
F	Indenização Adicional	0,0800
G	Incidência SM 4.1	4,1889
SUBMÓDULO 4.5 - Total		15,8899
4.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social		
A	Remuneração	3,6000
B	Férias	0,4363
C	13º Salário	0,3272
SUBMÓDULO 4.6 - Total		4,3635
Total		73,0626

Observação: Ao final da última prorrogação devem ser pagos 23,33% (7/30 x 100) da folha de pagamento a título de Aviso Prévio Trabalhado do Término do Contrato, se ocorrer o desembolso

RESERVA TÉCNICA

0,25%

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

REGIME	LUCRO REAL		
LUCRO	0,6946%		
DESPESA	1,0000%		
TRIBUTOS	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
IRPJ	COMPÕE O LUCRO		0,000%
CSLL	COMPÕE O LUCRO		0,000%
PIS	1,65%	90%	1,4850%
COFINS	7,60%	90%	6,8400%
ISS	5,00%	100%	5,0000%
SOMA TRIB			13,3250%
BDI	17,3366553%		

ANEXO D-II AO CONTRATO Nº 25/2011 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CENTRAL DE ATENDIMENTO OU SERVICE DESK) QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA. (DISPENSA DE LICITAÇÃO - PROCESSO Nº 346.005).

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS (RESUMO)

POSTO DE TRABALHO	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	RTEC	MOD5	VUM	VHS(*)	VTM
						73,06260	0,25%	17,337%			
TÉCNICO DE SUPORTE (40h) - 7h às 22h.	40	3	2.354,00	382,48	-	1.719,89	11,14	774,52	5.242,03	32,7627	15.726,10
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR (40h) - 7h às 22h.	40	6	3.210,00	331,12	-	2.345,31	14,72	1.023,06	6.924,21	43,2763	41.545,24
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO (40h) -7h às 22h.	40	1	4.280,00	325,72	-	3.127,08	19,33	1.343,96	9.096,09	56,8506	9.096,09
VALOR TOTAL		10									66.367,43

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPT	Quantidade de profissionais para os postos de trabalho
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD3	Insumos Diversos
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
RTEC	Reserva Técnica Disponibilidade da equipe substituta
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUS	Valor unitário semestral
VHS	Valor da hora de serviço
VTM	Valor Total Mensal
VTS	Valor Total Semestral

CUSTO TOTAL	
VALOR TOTAL ESTIMADO	66.367,43

(*) Valor da Hora de Serviço resultante da divisão do valor unitário dos postos de trabalho pelo total de horas úteis dos 30 dias de vigência do contrato para o período de 02 de setembro de 2011 a 1º de outubro de 2011