

**CONTRATO Nº 42/2011.**

**CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CENTRAL DE ATENDIMENTO OU SERVICE DESK). (PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2011 - Processo nº 346.315).**

**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 "al", da Portaria n.º 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA**, com sede Rua Coronel João Camargo, nº 359, sala 2, Bairro Centro, Contagem, MG, CEP: 32013-650, 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 Procurador **Maycon Roger Pereira**, RG nº MG 7.903.100 SSP/MG e CPF nº 046.300.976-27, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico **CNJ** n.º 35/2011, publicado no DOU do dia 24 de novembro de 2011, e a respectiva homologação, conforme fls. 1.692 do Processo n.º 346.315, celebram o presente Contrato observando-se as normas constantes nas Leis nº 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto nº 5.450/2005, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

#### **DO OBJETO**

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – O objeto do presente contrato é a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para execução continuada de atividades de suporte técnico presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitação de usuários, 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.

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

- a) realizar as tarefas 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);
- b) 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;
- c) dimensionar a equipe para execução adequada dos serviços, devendo ser o suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigido no contrato, observado o parágrafo quinto da Cláusula Quinta;
- d) fornecer somente mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos;
- e) 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;
- f) 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;

- g) 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;
- h) obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela **CONTRATANTE**;
- i) comprovar a qualificação dos profissionais alocados no início da prestação dos serviços e sempre que houver a necessidade de substituição destes, conforme **Anexo B**;
- j) 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;
- k) 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**;
- l) 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;
- m) não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- n) não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da **CONTRATANTE**;
- o) manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
  - o.1) à política de segurança adotada pela **CONTRATANTE** e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
  - o.2) ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
  - o.3) ao processo de implementação no ambiente da **CONTRATANTE** e dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados;
- p) submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela **CONTRATANTE**, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- q) prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso e licenças.
- r) 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 trabalhistas, 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;

- s) manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com o art. 55, inciso XIII, da lei nº 8666/93, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- t) assinar Termo de Confidencialidade, conforme **Anexo D** deste contrato.

### DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**CLÁUSULA QUINTA** – A execução do contrato será baseada no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a **CONTRATANTE** como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a **CONTRATADA** como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço, através de cumprimento de níveis de serviços exigidos.

**Parágrafo Primeiro** - A mensuração do cumprimento das metas de desempenho alcançadas será realizada através do modelo de nível de serviço definido no **Anexo A** do Contrato.

**Parágrafo Segundo** - Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo Terceiro** - Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a **CONTRATADA** deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

**Parágrafo Quarto** – O dimensionamento mínimo da equipe deverá ser mantido durante todo o período de vigência contratual, e será o seguinte:

Central de Atendimento	Tipo do Serviço	Perfil Profissional	Quantidade de Profissionais
Sistemas Nacionais	Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	06
	Supervisão, monitoração e gestão de suporte	Supervisor de Atendimento	02

Sistemas Internos	Atendimento de 1º Nível e 2º Nível	Técnico de Suporte	03
		Analista de Suporte Júnior	06
	Atendimento de 2º Nível Preferencial	Analista de Suporte Pleno	04
	Supervisão, monitoração e gestão de suporte	Supervisor de Atendimento	01

**Parágrafo Quinto** - As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo **CNJ**. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

MÊS EXECUÇÃO CONTRATUAL	META A SER ATINGIDA (Tabela 5 – Anexo A)
1º mês	50% das metas
2º mês	70% das metas
3º mês	90% das metas
4º mês	100% das metas

**Parágrafo Sétimo** - Na execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá observar as seguintes disposições:

- iniciar a prestação de serviços em 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do 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. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas do **CONTRATANTE**, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado

em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;

- g) 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;
- h) acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;
- i) planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, submetendo a aprovação à **CONTRATANTE** e implementar as fases propostas;
- j) confecção dos scripts de atendimento e fluxos e rotinas de produção, sob a orientação da **CONTRATADA**;
- k) entregar para **CONTRATADA** todos os documentos produzidos em decorrência da prestação de serviço descrita neste contrato e no termo de referência;
- l) realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da **CONTRATANTE** em horário de seu expediente normal;
- m) 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**;
- n) 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**;
- o) selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços;
- p) 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;
- q) colocar seu corpo técnico à disposição da **CONTRATANTE** para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- r) formalizar o encerramento dos serviços;
- s) acatar as determinações feitas pela fiscalização da **CONTRATANTE** no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;
- t) 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 neste contrato;
- u) 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.

**Parágrafo Oitavo** - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao **CONTRATANTE** até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

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

**Parágrafo Dez** - A execução das atividades referentes aos Chamados e Ordens de Serviço deverá ser realizada nas dependências da **CONTRATANTE** e nos Eventos realizados em Brasília-DF, no horário de expediente, de segunda à sexta-feira, entre 07h e 22h, excluídos os feriados nacionais e regimentais do **CNJ**.

**Parágrafo Onze** - A **CONTRATADA** prestará serviços em eventos em Brasília e sessões plenárias do **CNJ**, em horários definidos em ordens de serviços.

**Parágrafo Doze** - As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

## GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

**CLÁUSULA SEXTA** - A execução dos serviços referentes aos Chamados ou Ordens de Serviço será gerenciada pela **CONTRATADA** na pessoa do Supervisor de Atendimento, conforme descrição no contrato, 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.

- a) A **CONTRATADA** deverá utilizar, no gerenciamento da execução dos serviços, o sistema de gestão de atendimento fornecido pelo **CONTRATANTE**, ou outro acordado entre as partes, onde deverá registrar e acompanhar todas as demandas e solicitações de atendimento e de serviços previstos neste contrato.
- b) Caso as partes acordem em usar um sistema de gestão de atendimento que não seja fornecido pela **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATANTE**.
- c) O sistema de gestão de atendimento será instalado nas dependências do **CONTRATANTE**, em equipamentos e sistemas operacionais próprios.
- d) O Sistema de Gestão de Atendimento será utilizado tanto pelo Gestor do Contrato

como pelo Supervisor de Atendimento para a verificação do atendimento das metas fixadas neste contrato.

**Parágrafo Primeiro** – A execução dos serviços será gerenciada pela **CONTRATADA** na pessoa do Supervisor de Atendimento que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão técnica 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.

**Parágrafo Segundo** - 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.

**Parágrafo Terceiro** - 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**.

## DO RECEBIMENTO

**CLÁUSULA SÉTIMA** – O serviço objeto deste contrato será recebido mensalmente por gestor designado pelo **CONTRATANTE**, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, em reunião de avaliação, em que a **CONTRATADA**, nas pessoas do Preposto e do Supervisor de Atendimento, entregará a Nota Fiscal de Serviços e o Relatório Mensal de Serviços. 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 OITAVA** – 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 e cumpridos os seguintes requisitos:

- a) verificação da Certidão Negativa de Débito – CND, Certidão Negativa de Débito de Tributos Federais e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

- b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**.
- c) Relatório Gerencial de Serviços, nos termos do Parágrafo Oitavo da Cláusula Quinta do Contrato.
- d) relação nominal dos profissionais prestadores do serviço;
- e) comprovante e cópia da folha de pagamento do mês da execução dos serviços, identificando o nome e a matrícula do profissional, a data da entrega, a quantidade e o valor do auxílio-transporte e auxílio-alimentação, o mês de competência e, ainda, a assinatura do profissional atestando o recebimento;
- f) guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;
- g) demonstrativo de férias e licenças concedidas, referente ao mês da prestação dos serviços.

**Parágrafo Primeiro** – O pagamento mensal do serviço prestado será proporcional ao atendimento das metas exigidas em conformidade com o **ANEXO A** do contrato, de acordo com o Indicador de Índice Geral. As faixas de ajuste do pagamento são as seguintes:

Valor do IIG	Valor do Pagamento
Maior ou igual a 95	100%
Menor que 95 e maior ou igual a 85	98%
Menor que 85 e maior ou igual a 75	94%
Menor que 75 e maior ou igual a 65	88%
Menor que 65 e maior ou igual a 55	80%

**Faixas de ajuste no pagamento**

**Parágrafo Segundo** - As adequações nos pagamentos estarão limitadas às faixas definidas na tabela de faixa de ajuste acima citada. Valores fora das porcentagens listadas poderão ser considerados como inexecução total da obrigação assumida e a conseqüente rescisão unilateral do contrato.

**Parágrafo Terceiro** - O Indicador de Índice Geral (IIG) será a média dos percentuais de atendimento das metas de todos os indicadores descritos no **ANEXO A** deste contrato e pode ser calculado usando-se a seguinte fórmula:

$$IIG = \frac{\sum_{i=1}^8 \text{Min} \left( \frac{100 \cdot VI_i}{ME_i}, 100 \right)}{8}$$

onde, *IIG* é o Indicador de Índice Geral,  $V_i$  é o Valor do Indicador atingido, *ME*, é a Meta Exigida para o Indicador e *Min* é a função que retorna o menor valor entre os elementos separados por vírgula.

**Parágrafo Quarto** - A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo do Contrato.

**Parágrafo Quinto** - A empresa Contratada deverá efetuar o pagamento dos salários dos empregados mediante depósito bancário na conta do trabalhador.

**Parágrafo Sexto** - A nota fiscal/fatura apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, no Contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** com a interrupção do prazo previsto para pagamento. A nova contagem do prazo será iniciada a partir da respectiva regularização.

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

**Parágrafo Oitavo** - 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 Nono** - A empresa optante pelo Simples Nacional deverá encaminhar, juntamente com a Nota Fiscal, declaração em conformidade com o Art. 4º da Instrução Normativa SRF nº 480/2004.

**Parágrafo Dez**- No caso de não ser apresentada a declaração prevista no item anterior serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado.

#### DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

**CLÁUSULA NONA** – 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 GARANTIA

**CLÁUSULA DEZ** – A **CONTRATADA** apresentará, no ato da assinatura deste instrumento, garantia de execução do Contrato em uma das modalidades previstas em lei, no valor de **R\$ 74.400,00** (setenta e quatro mil e quatrocentos reais), correspondente a 5% do valor total 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 do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

**Parágrafo Segundo** - Caso o pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento das verbas trabalhistas diretamente pelo CNJ, 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 Terceiro** - 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 Quarto** - 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 Quinto** - Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice deverá conter cláusulas específicas com a previsão de cobertura para despesas com obrigações contratuais, riscos trabalhistas e multas que tenham caráter punitivo.

**Parágrafo Sexto** - Aditado o Contrato 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.

**Parágrafo Sétimo** – A **CONTRATADA** deve apresentar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia.

**Parágrafo Oitavo** – A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

**Parágrafo Nono** – O atraso superior a 30 (trinta) dias corridos poderá acarretar a rescisão unilateral deste contrato, sem prejuízo da multa prevista no item anterior.

## DAS SANÇÕES

**CLÁUSULA ONZE** – Nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002, e, subsidiariamente, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a **CONTRATADA** ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de:
  - b.1) 0,1% sobre o valor mensal estimado do contrato, nos casos de a **CONTRATADA**:

b.1.2)	deixar de registrar os chamados e ordens de serviços. <b>A penalidade será aplicada por ocorrência.</b>
b.1.3)	fechar chamados técnicos sem anuência do responsável pela gestão do SEATE - CNJ ou sem que o problema tenha sido solucionado. <b>A penalidade será aplicada por ocorrência.</b>
b.1.4)	não substituir o profissional que apresente conduta inconveniente. <b>A penalidade será aplicada por ocorrência.</b>
b.1.5)	não elaborar relatório para aferição dos níveis de serviço. <b>A penalidade será aplicada por dia.</b>
b.1.6)	veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito do CNJ. <b>A penalidade será aplicada por ocorrência.</b>
b.1.7)	não assinar Termo de Confidencialidade.
b.1.8)	atrasar os salários, inclusive férias e 13º salário, vale-transporte e/ou vale-refeição dos profissionais alocados nas datas avençadas. Aplicada por dia.

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

b.2.1)	reincidência de qualquer das infração contratuais apontadas no item b.1 da Cláusula Onze;
b.2.2)	recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização. A penalidade será aplicada por ocorrência.
b.2.3)	deixar de 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. A penalidade será aplicada por ocorrência.
b.2.4)	deixar de manter o caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao contrato. A penalidade será aplicada por ocorrência.

b.3) 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada dia em que o cálculo do IIG não atingir o valor 50 (cinquenta), limitado a 10% do valor mensal do contrato;

b.4) 2% (dois por cento) ao dia sobre o valor mensal estimado do contrato, no caso de suspensão ou interrupção dos serviços contratados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito;



b.5) 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato, no caso de permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letal nas dependências do **CONTRATANTE**;

b.6) 0,5% (meio por cento) ao dia sobre o valor mensal estimado do contrato, no caso de atraso injustificado para atendimento dos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, limitada a incidência a 5 (cinco) dias;

b.7) 10% (dez por cento) sobre o valor anual estimado do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

c) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e das demais penalidades legais.

**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" e "c" desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

**Parágrafo Terceiro** - A penalidade prevista na alínea "c" desta cláusula também poderá ser aplicada à **CONTRATADA**, caso tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

**Parágrafo Quarto** – Todas as penalidades serão registradas no SICAF, nos termos do parágrafo único do art. 28 do Decreto nº 5.450/2005

#### DO VALOR

**CLÁUSULA DOZE** – O valor mensal estimado do presente contrato é de **R\$ 124.000,00** (cento e vinte e quatro mil reais) e o valor global estimado é de **R\$1.488.000,00** (um milhão, quatrocentos e oitenta e oito mil reais).

#### DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

**CLÁUSULA TREZE** – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta de recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União de 2011, no Programa de Trabalho: 02.126.1389.1K27.0001, Natureza da Despesa: 3.3.90.39, Nota de Empenho n. 2011NE000812, emitida em 28 de novembro de 2011.

#### DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA QUATORZE** – O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

### DA REPACTUAÇÃO

**CLÁUSULA QUINZE** – O valor contratado poderá ser repactuado, mediante negociação, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir.

**Parágrafo Primeiro** - Caberá à CONTRATADA apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro no Ministério do Trabalho e Emprego, visando à análise e aprovação pelo **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Segundo** - Para os fins previstos nesta cláusula, 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 Terceiro** - Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes só poderão ocorrer obedecendo ao prazo mínimo de um ano, a contar do início dos efeitos da última repactuação.

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

**Parágrafo Quinto** - Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta.

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

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

### DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

**CLÁUSULA DEZESSEIS** – Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados.

Encargos Sociais	Percentual
13º Salário	9,0900%
Férias e Abono de Férias	12,1200%

Multa do FGTS	4,3635%
Subtotal	25,5735%
Submódulo 4.1 sobre Férias e 13º Salário (conforme o RAT)	7,5931%
Total dos encargos sociais a contingenciar	33,1666%
Incidência da taxa de lucro sobre o valor a contingenciar	0,1698%
<b>Total</b>	<b>33.3364%</b>

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

**CLÁUSULA DEZOITO** – 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 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:

- atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**;
- o não pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias;

**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 gestor para acompanhar e fiscalizar 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 Oficial da União, conforme art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666./93.

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

Brasília, 30 de novembro de 2011.

**Pelo CONTRATANTE**

  
**Helena Yaeco Fujita Azuma**  
Diretora-Geral

**Pela CONTRATADA**

  
**Maycon Roger Pereira**  
Procurador

**ANEXO "A" AO CONTRATO Nº 42/2011  
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR  
INTERMÉDIO DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA  
INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS  
LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A  
USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO (CENTRAL DE  
ATENDIMENTO OU SERVICE DESK).  
(PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2011 -  
Processo nº 346.315).**

## **1. DESCRIÇÃO 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 da CONTRATANTE em Brasília-DF e nos Eventos realizados em Brasília-DF.

**1.4.** Horário de prestação dos serviços:

**1.4.1.** A CONTRATADA prestará os serviços de segunda à sexta-feira, no horário de expediente entre 07h00 e 22h00, excluindo-se os feriados nacionais e regimentais do CNJ.

**1.4.2.** A CONTRATADA prestará serviços em eventos em Brasília e sessões plenárias do CNJ, em horários definidos em ordens de serviços, observada estimativa prevista no item 7.9.

**1.5.** Para atender a demanda de atendimento de Chamados e Ordens de Serviço os profissionais a serem alocados para prestação do serviço deverão possuir requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço, como aspectos desejáveis que possam ser usados como referência para seleção de profissionais com perfil mais adequado às necessidades do CNJ, conforme especificados no **item 11**.

**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. SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL NACIONAL E INTERNO

1.7.1. Para o atendimento de chamados de 1º nível deve-se obedecer aos seguintes critérios:

1.7.1.1. 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;

1.7.1.2. O atendente de 1º. Nível fará o registro do chamado no sistema de gestão de atendimento fornecido pelo CNJ a partir das informações fornecidas pelo usuário demandante;

1.7.1.3. O atendente de 1º Nível, no momento do registro do chamado, deverá classificar sua severidade conforme classificação do item 6.3.16. deste Termo de Referência;

1.7.1.4. O Atendimento de 1º Nível a sistemas internos será feito através da Central de Atendimento a sistemas internos da SEATE/NATI/DTI – CA, localizada nas dependências do CNJ.

1.7.1.5. O Atendimento de 1º Nível a sistemas externos será feito através da Central de Atendimento a sistemas externos da SEATE/NATI/DTI – CA, localizada nas dependências do CNJ;

1.7.1.6. Os chamados serão respondidos por telefone utilizando-se, quando necessário, ferramentas de acesso remoto para suporte direto aos computadores dos usuários;

1.7.1.7. O Atendimento de 1º Nível 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;

1.7.2. Os procedimentos referentes ao **Atendimento de 1º Nível** compreendem as seguintes atividades:

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

1.7.2.2. Atendimento de tele-suporte aos usuários dos sistemas internos CNJ;

1.7.2.3. Atendimento de tele-suporte aos usuários dos sistemas nacionais do CNJ;

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

1.7.2.5. Encaminhamento de solicitações de atendimento à equipe de suporte ou de telefonia 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;

1.7.2.6. Atualização do histórico das solicitações de atendimento;

1.7.2.7. 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;

**1.7.2.8.** Atualização da base de conhecimento com as informações referentes aos chamados;

**1.7.3.** 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 1**.

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

**Tabela 1: Complexidade de Chamados de 1º Nível**

**1.7.4. 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.

**1.7.5. 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, Google-Chrome);
- 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.

**1.7.6. 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.

## **1.8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL**

**1.8.1. O Atendimento de 2º Nível** realizar-se-á para todos os chamados que não puderem ser atendidos pelo 1º nível, de forma presencial, com o deslocamento do técnico até o local de atendimento, ou de maneira remota, através de ferramenta de acesso remoto.

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

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

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

**1.8.2.3.** Encaminhar chamados não-passíveis de solução pelo Atendimento de 2º Nível para a equipe de suporte ou de telefonia do Núcleo de Atendimento e Infraestrutura de TI – NATI – ou para a equipe de desenvolvimento de sistemas e aplicativos do Departamento de Tecnologia da Informação - DTI;

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

**1.8.3.** 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.

**1.8.4.** 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.

**1.8.5.** 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.

**1.8.6.** 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.

**1.8.7.** 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 2**.

<b>Tipo</b>	<b>Nível de Complexidade</b>
Tipo 1	Baixo
Tipo 2	Médio
Tipo 3	Alto

**Tabela 2: Complexidade de Chamados de 2º Nível**

### **1.8.8. 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 e outros);
- Instalação de *drivers* de microcomputadores;
- 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 (telesuporte), 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 Tecnologia da Informação.

**1.8.9. 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 e outros);
- 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.

**1.8.10. Tipo 3 – Nível de Complexidade Alto:**

- Configuração de dispositivos móveis para acesso a rede wireless;

- 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 CNJ ou que não decorram da paralisação do hardware assistido pela garantia contratada;
- Manutenção preventiva de impressoras, microcomputadores e periféricos;
- 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;
- Plantão de Atendimento nos Eventos promovidos pelo CNJ em Brasília.

## **1.9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL DE 2º NÍVEL**

**1.9.1. O Atendimento Preferencial de 2º Nível** realizar-se-á para todos os chamados dos ministros, conselheiros e demais autoridades do CNJ que não puderem ser atendidas pelo 1º nível, de forma presencial, com o deslocamento do técnico até o local de atendimento, em caráter de plantão, nas Sessões Plenárias do CNJ.

**1.9.2.** Os procedimentos referentes ao **Atendimento Preferencial de 2º Nível** compreendem as seguintes atividades:

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

**1.9.2.2.** Informar à Central de Atendimento os problemas relativos aos chamados que

estejam fora do escopo do Atendimento de 2º Nível, identificadas em campo;

**1.9.2.3.** Encaminhar chamados não-passíveis de solução pelo Atendimento de 2º Nível para a equipe de suporte ou de telefonia do Núcleo de Atendimento e Infraestrutura de TI – NATI – ou para a equipe de desenvolvimento de sistemas e aplicativos do Departamento de Tecnologia da Informação - DTI;

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

**1.9.3.** 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.

**1.9.4.** 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.

**1.9.5.** 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.

**1.9.6.** 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.

**1.10.** Para o **Atendimento Preferencial de 2º Nível**, o tempo médio de atendimento de chamado será contabilizado de acordo com os tipos e níveis de problemas da **Tabela 3.**

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

**Tabela 3: Complexidade de Chamados Preferenciais de 2º Nível**

**1.10.1. Tipo 1 – Nível de Complexidade Baixo:**

- Todos aqueles listados no item 5.8.8..

**1.10.2. Tipo 2 – Nível de Complexidade Médio:**

- Todos aqueles listado no item 5.8.9.

**1.10.3. Tipo 3 – Nível de Complexidade Alto:**

- Todos aqueles listados no item 5.8.10.
- Atendimento dos Ministros e demais autoridades do Conselho Nacional de Justiça;
- Efetuar atendimento presencial, em caráter de plantão, nas Sessões Plenárias do CNJ, e outros eventos promovidos pelo CNJ em Brasília.

**1.11. SERVIÇO DE SUPERVISÃO, MONITORAÇÃO E GESTÃO DE SUPORTE**

**1.11.1.** O serviço de supervisão, monitoração e gestão de suporte seguirá os seguintes critérios:

1.11.1.1. Gerência dos serviços referentes aos chamados ou ordem de serviços, realizando acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

1.11.1.2. Supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante;

1.11.1.3. Organização a alocação de turnos e de profissionais.

## **2. GERENCIAMENTO, HOMOLOGAÇÃO E NÍVEIS DE SERVIÇOS**

### **2.1. GERENCIAMENTO**

2.1.1. 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 descrição no **item 9.4.4.**, , 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.

2.1.2. A CONTRATADA deverá utilizar, no gerenciamento da execução dos serviços, o sistema de gestão de atendimento fornecido pelo CNJ, ou outro acordado entre as partes, onde deverá registrar e acompanhar todas as demandas e solicitações de atendimento e de serviços previstos neste Contrato.

2.1.2.1. Caso as partes acordem em usar um sistema de gestão de atendimento que não seja fornecido pela CONTRATANTE, 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.

2.1.2.2. O sistema de gestão de atendimento será instalado nas dependências do Conselho Nacional de Justiça, em equipamentos e sistemas operacionais próprios.

2.1.3. O Sistema de Gestão de Atendimento será utilizado tanto pelo Gestor do Contrato como pelo Supervisor de Atendimento para a verificação do atendimento das metas fixadas neste Contrato.

### **2.2. HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS**

2.2.1. 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, nas pessoas do Preposto e do Supervisor de Atendimento, entregará a Nota Fiscal de Serviços e o Relatório Mensal de Serviços, extraído do sistema de gerenciamento de execução citado no item 6.1.2 com os percentuais dos Índices dos Níveis de Serviço atingidos.

2.2.1.1. O Relatório Mensal de Serviços também será emitido pelo Gestor de contrato, a quem cabe fiscalizar a fidedignidade das informações lançadas no relatório.

2.2.1.2. Na reunião mensal de avaliação de serviços, serão verificadas 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

2.2.1.3.

2.2.1.4. necessárias ao ateste.

2.2.2. 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;

**2.2.3.** 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. NÍVEIS DE SERVIÇO**

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

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

**2.3.3.** 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.

**2.3.4.** Caberá à CONTRATADA a elaboração, a partir do sistema de gestão de atendimento, citado no item 6.1.2. dos relatórios a serem apresentados ao CNJ para aferição dos níveis de serviço.

**2.3.5.** 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 exigidos nos percentuais previstos no item 4.9.

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

<b>Serviço</b>	<b>Tipo</b>	<b>Tempo de Resposta (TR) em minutos</b>	<b>Tempo de Solução (TS) em minutos</b>
Atend. 1º Nível	Baixo	15	30
Atend. 1º Nível	Médio	15	60
Atend. 1º Nível	Alto	15	120
Atend. 2º Nível	Baixo	20	120
Atend. 2º Nível	Médio	20	180
Atend. 2º Nível	Alto	20	240

**Tabela 4: Tempos de Resposta e Solução de Chamados**

**2.3.7.** Entenda-se por Tempo de Resposta de atendimento de 1º nível o prazo contado a partir da abertura do chamado até o momento do início do atendimento ao usuário.

**2.3.8.** Entenda-se por Tempo de Resposta de atendimento de 2º nível o prazo contado a partir do escalonamento do chamado até o momento do início de atendimento ao usuário pelo técnico de 2º nível

**2.3.9.** Entenda-se por Tempo de Solução o prazo para finalização de um chamado, contado a partir do início de atendimento ao usuário.

**2.3.10.** Os prazos apresentados na **Tabela 4** serão contados sempre a partir do registro no sistema de gestão de atendimento.

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

**2.3.12.** A CONTRATADA deverá manter os Níveis de Serviço conforme descrição contida

na Tabela 5.

Indicador	Indicadores de Níveis de Serviço	Mecanismo de Cálculo (Valor do Indicador - VI)	Meta Exigida % (ME)
1	Índice de Chamados Respondidos em Até 1TR	$(\text{Total de Chamados Respondidos em tempo inferior ou igual a 1TR}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$\geq 80$
2	Índice de Chamados Respondidos em Até 6TR	$(\text{Total de Chamados Respondidos em tempo inferior ou igual a 6TR}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$\geq 95$
3	Índice de Chamados Respondidos em Até 10TR	$(\text{Total de Chamados Respondidos em tempo inferior ou igual a 10TR}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$= 100$
4	Índice de Chamados Resolvidos em até 1TS	$(\text{Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 1TS}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$\geq 80$
5	Índice de Chamados Resolvidos em até 2TS	$(\text{Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 2TS}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$\geq 85$
6	Índice de Chamados Resolvidos em até 3TS	$(\text{Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 3TS}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$\geq 90$
7	Índice de Chamados Resolvidos em até 4TS	$(\text{Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 4TS}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$\geq 95$
8	Índice de Chamados Resolvidos em até 10TS	$(\text{Total de Chamados Resolvidos em tempo inferior ou igual a 10TS}) / (\text{Total de Chamados}) * 100$	$= 100$

**Tabela 5: Metas exigidas para níveis de serviço<sup>1</sup>**

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

**2.3.14.** O pagamento referente ao serviço prestado será proporcional ao atendimento das metas exigidas na **Tabela 5**, de acordo com o Indicador de Índice Geral. As faixas de ajuste do pagamento estão definidas na **Tabela 14**.

**2.3.15.** O Indicador de Índice Geral (IIG) será a média dos percentuais de atendimento das metas de todos os indicadores da **Tabela 5**, e pode ser calculado usando-se a seguinte fórmula:

<sup>1</sup> TR =Tempo de Resposta; TS =Tempo de Solução; Chamado =Chamado ou Ordem de Serviço; VI = Valor do Indicador; ME = Meta Exigida

$$IIG = \frac{\sum_{i=1}^8 \text{Min} \left( \frac{100 \cdot VI_i}{ME_i}, 100 \right)}{8}$$

onde, *IIG* é o Indicador de Índice Geral, *VI<sub>i</sub>* é o Valor do Indicador atingido, *ME<sub>i</sub>* é a Meta Exigida para o Indicador e *Min* é a função que retorna o menor valor entre os elementos separados por vírgula.

**2.3.16.** No momento da abertura dos chamados ou nas Ordens de Serviço, a prioridade no atendimento deverá ser registrada no sistema de gestão de atendimento, de acordo com 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 e restrita aos equipamentos e softwares de um usuário, não afetando às aplicações corporativas nem ao 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**).

### 3. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

#### 3.1. QUANTIDADE ESTIMADA DE CHAMADOS

**3.1.1.** A Tabela 6 traz o histórico de chamados resolvidos entre janeiro de 2008 a junho de 2011, com a distribuição de resoluções hora em hora, até a quarta hora. Com base no levantamento estatístico da base de atendimentos realizados, estima-se que, dos atendimentos apresentados, 60% foram escaladas para o atendimento de 2º nível.

Tempo de Atendimento	Período							
	01/08/2008		01/01/2009		01/01/2010		01/01/2011	
	31/12/2008		31/12/2009		31/12/2010		30/06/2011	
<b>Até 1 hora</b>	1014	35,88%	4846	33,45%	5082	30,98%	4065	44,60%
<b>Entre 1 e 2 horas</b>	740	26,19%	2679	18,49%	2568	15,65%	1642	18,01%
<b>Entre 2 e 3 horas</b>	328	11,61%	1507	10,40%	1451	8,85%	768	8,43%
<b>Entre 3 e 4 horas</b>	195	6,90%	871	6,01%	1053	6,42%	494	5,42%
<b>Acima de 4 horas</b>	549	19,43%	4584	31,64%	6250	38,10%	2146	23,54%
<b>Total de Chamados</b>	2826		14487		16404		9115	

**Tabela 6: histórico de chamados resolvidos**

**3.1.2.** Atualmente o atendimento de 1º de primeiro nível é unificado, ou seja, não há

segmentação em central de atendimento de sistemas nacionais e central de atendimento de sistemas internos. Entretanto, com base nas estatísticas de atendimento foi possível estimar que 60% das demandas dos atendimentos (1º e 2º níveis) estão associadas aos sistemas internos, enquanto o suporte a sistemas nacionais responde por 40% das solicitações.

3.1.3. Estima-se ainda que o atendimento de 1º nível para sistemas nacionais tende a dobrar no período entre agosto de 2011 e agosto de 2012, devido a implantação dos sistemas PJe (Processo Judicial Eletrônico) e BNMP (Banco Nacional de Mandados de Prisão), onde se atenderá somente usuários externos.

	Período			
	01/08/2008	01/01/2009	01/01/2010	01/01/2011
	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	30/06/2011
<b>Total de Chamados no Período</b>	2826	14487	16404	9115
<b>Média de Chamados por Mês</b>	565,20	1207,25	1367,00	1519,17
<b>Crescimento em Relação ao Período Anterior</b>	N/A	113,60%	13,23%	11,13%

**Tabela 7: estatísticas de crescimento de chamados comparado a períodos anteriores**

3.1.4. A **Tabela 8** demonstra o crescimento percentual em relação ao período anterior de chamados resolvidos, tomando como base os dados apresentados na **Tabela 7**.

3.1.5. Através da estatística de crescimento de número de chamados atendidos da **Tabela 8** e outros fatores apresentados, estima-se o número de chamados para os anos de 2011 e 2012, com a distribuição de resoluções hora em hora, até a quarta hora, conforme tabelas a seguir:

#### 3.1.5.1. Atendimentos de 1º Nível Previstos – Central de Atendimento de Sistemas Internos

Tempo de Atendimento	Período			
	01/01/2011		01/01/2012	
	31/12/2011		31/12/2012	
<b>Até 1 hora</b>	4878	44,60%	7121	44,60%
<b>Entre 1 e 2 horas</b>	1970	18,01%	2877	18,01%
<b>Entre 2 e 3 horas</b>	922	8,43%	1345	8,43%
<b>Entre 3 e 4 horas</b>	593	5,42%	865	5,42%
<b>Acima de 4 horas</b>	2575	23,54%	3759	23,54%
<b>Total de Chamados</b>	10938		15968	

**Tabela 8: atendimentos Previstos 2011/2012 – 1º Nível – Internos**

#### 3.1.5.2. Atendimentos de 1º Nível Previstos – Central de Atendimento de Sistemas Nacionais

Tempo de	Período
----------	---------

Atendimento	01/01/2011		01/01/2012	
	31/12/2011		31/12/2012	
Até 1 hora	6504	44,60%	9495	44,60%
Entre 1 e 2 horas	2627	18,01%	3835	18,01%
Entre 2 e 3 horas	1229	8,43%	1794	8,43%
Entre 3 e 4 horas	790	5,42%	1154	5,42%
Acima de 4 horas	3434	23,54%	5013	23,54%
<b>Total de Chamados</b>	14584		21291	

Tabela 9: atendimentos Previstos 2011/2012 – 1º Nível – Nacionais

### 3.1.5.3. Atendimentos de 2º Nível Previstos

Tempo de Atendimento	Período			
	01/01/2011		01/01/2012	
	31/12/2011		31/12/2012	
Até 1 hora	4878	44,60%	7121	44,60%
Entre 1 e 2 horas	1970	18,01%	2877	18,01%
Entre 2 e 3 horas	922	8,43%	1345	8,43%
Entre 3 e 4 horas	593	5,42%	865	5,42%
Acima de 4 horas	2575	23,54%	3759	23,54%
<b>Total de Chamados</b>	10938		15968	

Tabela 10: atendimentos previstos 2011/2012 – 2º Nível

## 3.2. NÚMERO DE USUÁRIO DOS SISTEMAS

3.2.1. O Conselho Nacional de Justiça possui 600 usuários de computadores cadastrados atualmente em seu domínio, que são usuários em potencial dos sistemas internos e nacionais.

3.2.2. A Tabela 12 a seguir lista a quantidade de usuários externos dos sistemas nacionais atualmente em produção do Conselho Nacional de Justiça.

Sistema de TI	Quantidade de usuários
ECNJ	9155
Sistemas de Informação de 1º Grau	9914
Sistemas de Informação de 2º Grau	2203
Sistemas de Informação Extrajudicial	14055
Sistema Nacional de Bens Apreendidos	14072
Sistema Nacional de Controle de Interceptações	9691
Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa	9682
Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas	7575
Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei	6924

Cadastro Nacional de Inspeções nos Estabelecimentos Penais	6738
Cadastro Nacional de Adoção	5258
Cooperação Jurídica Internacional	972
Sistema Mutirão Carcerário	849
SIAFI-JUD	444
Questionário de TIC - 2011	296
Sistema de Controle de Acesso	281
Sistema de Meta Nacionais	209
Justiça em Números	201
Resolução 88	149
Sistema de Gestão de Precatórios	91
Resolução 107 - Assistência à Saúde	65
Sistema Justiça ao Jovem	61
Cadastro Nacional de Vídeo Conferência	35
Cadastro de Entidades Devedoras Inadimplentes	26
Cadastro Nacional de Inspeções nos Estabelecimentos de Internação	3
Total de usuários externos	98949

**Tabela 11: número de usuários de sistemas nacionais**

**ANEXO “B” AO CONTRATO Nº 42/2011  
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR  
INTERMÉDIO DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA  
INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS  
LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A  
USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO (CENTRAL DE  
ATENDIMENTO OU SERVICE DESK).  
(PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2011 -  
Processo nº 346.315).**

## **1. PERFIL DOS PROFISSIONAIS**

**1.1.** Para efeitos de contratação, 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 06 (seis) meses 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 06 (seis) meses de atuação em atividade de suporte e/ou help desk
- Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses 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 06 (seis) meses de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses 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 aos treinamentos citados;
- 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.

#### **1.1.4. ATENDIMENTO PREFERENCIAL DE 2º. NÍVEL – ANALISTA DE SUPORTE PLENO**

##### **1.1.4.1. Requisitos de qualificação exigidos:**

- Possuir ensino médio completo;
- Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atuação em atividade de suporte técnico presencial;
- Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses 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 30 horas, ou pelo menos 03 (três) anos de experiência equivalente aos treinamentos citados;
- 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.

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

ANEXO "C" AO CONTRATO Nº 42/2011 CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CENTRAL DE ATENDIMENTO OU SERVICE DESK). (PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2011 - Processo nº 346.315).

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇO Nº:	Início: ___/___/201__. ___:___Hs.
Contrato nº:	Término: ___/___/201__.
CONTRATADA:	___:___Hs.
Tipo do Chamado:	

Área Requisitante:	Tempo Previsto:
Solicitante:	

Chamado:	Objetivo:

<b>AUTORIZAÇÃO</b>	
Responsável: _____	(Nome e Matrícula)
Assinatura:	
Data: / /201 .	Hora: : Hs.

Lista de Atividades
---------------------

Item	Atividade	Custo Total



ANEXO “D” AO CONTRATO N ° 42/2011  
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR  
INTERMÉDIO DO CONSELHO  
NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA  
INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS  
LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A  
USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO (CENTRAL DE  
ATENDIMENTO OU SERVICE DESK).  
(PREGÃO ELETRÔNICO N° 35/2011 -  
Processo nº 346.315).

## TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa **INOVA TECNOLOGIA EM SERVIÇOS LTDA**, com sede Rua Coronel João Camargo, nº 359, sala 2, Bairro Centro, Contagem, MG, CEP: 32013-650, inscrita no CNPJ sob o nº 05.208.408/0001-77, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato na forma do seu Estatuto Social, e o **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, órgão público do Poder Judiciário Federal, sediado em Brasília, DF, Anexo I do STF, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.421.906/0001-29, doravante denominado “**CNJ**”.

### FUNDAMENTOS

A **CONTRATADA** e o **CNJ** mantém relacionamento de prestação de serviços por força do contrato nº 42/2011 para que a **CONTRATADA** possa realizar atividades de atendimento ao usuário no **CNJ** é necessário e desejável que este revele à **CONTRATADA**, sob forma escrita, verbal ou qualquer outra forma tangível, certas informações proprietárias e confidenciais relativas aos seus processos.

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

#### 1. INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para os propósitos do Contrato e deste Termo de Confidencialidade, o termo “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**” irá significar quaisquer informações e dados de natureza confidencial que venham a ser revelados em decorrência da execução do Contrato nº 42/2011, inclusive, mas sem se limitar a, segredos institucionais, informações técnicas e relativas a desenvolvimento, estratégias, operações, desempenho, 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, persistindo a obrigação de sigilo por tempo indeterminado após o encerramento do Contrato nº 42/2011.

**2.2** Só os representantes da **CONTRATADA** cuja avaliação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados da execução do Contrato terão acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**. As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** serão usadas pela **CONTRATADA** somente para os propósitos limitados estabelecidos na execução do Contrato.

**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 do 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, patente, requerimento de direito autoral, ou 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, patentes,

requerimentos de direito autoral, ou direitos autorais, 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 **funcionários, agentes e terceiros**, direta ou indiretamente relacionados, na forma dos **Acordos de Sigilo** assinados, concordam que durante o período de vigência do Contrato nº 42/2011, e após o seu encerramento será mantido, por prazo indeterminado, a proibição de não-revelação e de uso em benefício próprio ou de terceiros das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

**5.2** As restrições estabelecidas no item **5.1** 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:

**5.2.1** 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**;

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

**5.2.3** 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**;

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

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

**5.2.6** 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 judicial, 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. DA VIGÊNCIA**

**9.1** Este Termo de Confidencialidade se efetivará a partir da data da assinatura do Contrato nº 42/2011 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.

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

#### **10. FORO**

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

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

Brasília, 30 de novembro de 2011.

Pelo **CONTRATANTE**

Pela **CONTRATADA**

  
Helena Yaeco Fujita Azuma  
Diretora-Geral

  
Maycon Roger Pereira  
Procurador

ANEXO "E.1" AO CONTRATO Nº 42/2011 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 (PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2011 - PROCESSO Nº 346.315).

**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	1.650,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.650,00
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	2.450,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.450,00
ANALISTA DE SUPORTE PLENO	3.450,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.450,00
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO	4.280,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.280,00

**MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS**

POSTO DE TRABALHO	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO	
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total
TÉCNICO DE SUPORTE	9,00	22,00	99,00	99,00	10,35	227,70
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	9,00	22,00	147,00	51,00	10,35	227,70
ANALISTA DE SUPORTE PLENO	9,00	22,00	207,00	0,00	10,35	227,70
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO	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	98,02	0,00	0,00	0,00	0,00	98,02
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	98,02	0,00	0,00	0,00	0,00	98,02
ANALISTA DE SUPORTE PLENO	98,02	0,00	0,00	0,00	0,00	98,02
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO	98,02	0,00	0,00	0,00	0,00	98,02

**TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS**

POSTO DE TRABALHO	Total
TÉCNICO DE SUPORTE	424,72
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	376,72
ANALISTA DE SUPORTE PLENO	325,72
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO	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)



*b*

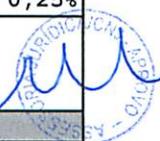
*M*

**MÓDULO 4 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS**

Item	Título	Empresa
<b>SUBMÓDULO 4.1 Encargos Previdenciários e FGTS</b>		
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
<b>SUBMÓDULO 4.1 - Total</b>		<b>35,8000</b>
<b>SUBMÓDULO 4.2 - 13° Salário e Adicional de Férias</b>		
A	13° Salário	9,0900
B	Adicional de Férias	3,0300
C	Incidência SM 4.1	4,3389
<b>SUBMÓDULO 4.2 - Total</b>		<b>16,4589</b>
<b>SUBMÓDULO 4.3 - Afastamento Maternidade</b>		
A	Afastamento Maternidade	0,0300
B	Incidência SM 4.1	0,0107
<b>SUBMÓDULO 4.3 - Total</b>		<b>0,0407</b>
<b>SUBMÓDULO 4.4 - Provisão para Rescisão</b>		
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
<b>SUBMÓDULO 4.4 - Total</b>		<b>0,5096</b>
<b>SUBMÓDULO 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>		
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
<b>SUBMÓDULO 4.5 - Total</b>		<b>15,8899</b>
<b>4.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social</b>		
A	Remuneração	3,6000
B	Férias	0,4363
C	13° Salário	0,3272
<b>SUBMÓDULO 4.6 - Total</b>		<b>4,3635</b>
<b>Total</b>		<b>73,0626</b>

**RESERVA TÉCNICA**
**0,25%**
**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

REGIME	LUCRO REAL		
LUCRO		0,512%	
DESPESA		1,000%	
TRIBUTO	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%
<b>SOMA TRIB</b>			<b>13,3250%</b>
<b>BDI</b>	<b>17,1240%</b>		



Handwritten initials 'M' and 'B' in blue ink.

ANEXO "E.2" AO CONTRATO Nº 42/2011 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 (PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2011 - PROCESSO Nº 346.315).



**PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS (RESUMO)**

PROFISSIONAIS	QP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	RTEC	MOD5	VUM	VUA	VTM	VTA
					73,06260	0,25%	17,12%				
TÉCNICO DE SUPORTE	9	1.650,00	424,72	-	1.205,53	8,20	563,11	3.851,57	46.218,81	34.664,10	415.969,25
ANALISTA DE SUPORTE JUNIOR	6	2.450,00	376,72	-	1.790,03	11,54	792,55	5.420,84	65.050,12	32.525,06	390.300,72
ANALISTA DE SUPORTE PLENO	4	3.450,00	325,72	-	2.520,66	15,74	1.080,89	7.393,01	88.716,07	29.572,02	354.864,29
SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO	3	4.280,00	325,72	-	3.127,08	19,33	1.327,47	9.079,60	108.955,24	27.238,81	326.865,73
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>22</b>									124.000,00	1.488.000,00

*(Handwritten signature and initials)*

LEGENDA	
QP	Quantidade de profissionais
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
VUA	Valor unitário Anual
VTM	Valor Total Mensal
VTA	Valor Total Anual

CUSTO TOTAL	
VALOR TOTAL ESTIMADO	1.488.000,00