

CONTRATO N. 4/2013

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CPM BRAXIS S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. (PREGÃO ELETRÔNICO N. 41/2012 - Processo n. 350.288).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado na Praça dos Três Poderes, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Miguel Augusto Fonseca de Campos**, RG n. 782.043 SSP/PA e CPF n. 004.881.942-53, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 50, de 19 de abril de 2012, e o art. 3º, inciso XI, alínea "a)", da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **CPM BRAXIS S.A.**, com sede no SHC/Sul CL, Quadra 114, bloco D, Loja 35, Brasília/DF, CEP 70377-540, telefone (61) 3214-3100, Fax (61) 3214-3243, inscrita no CNPJ sob nº 65.599.953/0004-06, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seus procuradores, **Patrícia Orlandini Lao**, RG n. 2.344.600 SSP/DF e CPF n. 145.389.318-02, e **Frederico Siqueira Esteves**, RG n. 2.067.853 SSP/MG e CPF n. 376.295.651-00, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico **CNJ** n. 41/2012, publicado no DOU do dia 25 de janeiro de 2013, e a respectiva homologação, conforme fls. 626 do Processo n. 350.288, celebram o presente contrato observando-se as normas constantes nas Leis n. 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto n. 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 para o atendimento de 1º nível (telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho Nacional de Justiça e externos (âmbito nacional), bem como para o

The bottom right corner of the page contains several handwritten signatures in blue ink. To the right of these signatures is a circular stamp with the text "APROVADO" at the top and "ASSESSORIA" at the bottom. The stamp is partially obscured by the signatures.

atendimento de 2º nível (presencial e remoto) aos usuários internos do CNJ que fazem uso de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observados o edital, 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 n. 8.666/1993.

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

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

- a) prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- b) disponibilizar instalações, mobiliário e equipamentos necessários à execução dos serviços em suas dependências;
- c) disponibilizar ferramenta de *service desk* para registro, acompanhamento e controle das solicitações, e ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à **CONTRATADA**, em ambos os casos, utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CNJ e sem custo adicional;
- d) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais;
- e) permitir o acesso dos representantes ou profissionais da **CONTRATADA** ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados, bem como aos equipamentos e sistemas de informação do CNJ relacionados à execução dos serviços;
- f) analisar mensalmente o Relatório Gerencial de Serviços executados pela **CONTRATADA**, observando os indicadores e os níveis de serviços alcançados;
- g) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços nos seus aspectos quantitativo e qualitativo, com o registro das ocorrências em livro próprio, bem como de eventuais deficiências relacionadas com a execução dos serviços, e comunicar formalmente à **CONTRATADA** os fatos que exijam medidas corretivas;
- h) atestar a execução do objeto deste contrato por meio do gestor;
- i) efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições estabelecidas neste contrato;
- j) designar gestor para acompanhamento e fiscalização deste contrato.

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



- a) recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação técnica adequada;
- b) fornecer ao CNJ relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;
- c) manter seus profissionais, nas dependências do CNJ, adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;
- d) orientar seus profissionais quanto à obrigatoriedade do cumprimento das normas e regulamentos internos do **CONTRATANTE**;
- e) manter o **CONTRATANTE** informado sobre demissões e afastamentos de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acesso a recursos, sistemas e aplicativos do CNJ;
- f) indicar, formalmente, quando da assinatura do contrato, preposto para representá-la durante a sua execução contratual, com disponibilidade e pronto-atendimento. O preposto deverá ter poderes expressos para recebimento de notificação de aplicação de penalidades e capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, de acordo com o art. 68 da Lei 8.666/93, competindo-lhe, entre outras atividades, proceder aos contatos com o gestor do contrato e gerenciar os profissionais envolvidos na prestação dos serviços. O preposto não poderá fazer parte das equipes técnicas responsáveis pela supervisão e execução do serviço de atendimento;
- g) responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- h) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviços exigidos;
- i) seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, sem prejuízo das penalidades previstas e Níveis de Qualidade fixados;
- j) reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviços ou o bom andamento das atividades do **CONTRATANTE**;
- k) cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CNJ;

- l) garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço contratados, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para o CNJ;
- m) elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em confronto com os níveis de serviços exigidos, inclusive com visão histórica em relação aos meses anteriores, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- n) responsabilizar-se pela conservação dos ambientes do CNJ em que desempenhe seus serviços;
- o) utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o **CONTRATANTE** (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- p) manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- q) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, devendo orientar seus funcionários nesse sentido;
- r) responsabilizar-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 em decorrência de Lei ou outro instrumento equivalente;
- s) obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela **CONTRATANTE**;
- t) manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
 - t.1) à política de segurança adotada pelo **CONTRATANTE** e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - t.2) ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - t.3) ao processo de implementação no ambiente do **CONTRATANTE** e dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados;
- u) não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- v) não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da **CONTRATANTE**;



- w) providenciar termo de responsabilidade e sigilo para cada profissional que vier a prestar os serviços contratados, estabelecendo:
- w.1) o compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução dos serviços;
 - w.2) o compromisso de não utilizar recursos ou serviços do CNJ para fins alheios ao objeto da contratação;
 - w.3) a ciência de que seus acessos realizados ou dados transmitidos podem ser auditados.
- x) assinar Termo de Confidencialidade, conforme **Anexo C** deste contrato;
- y) disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CNJ;
- z) detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do **CONTRATANTE**, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUINTA – Os serviços deverão ser executados e supervisionados pela **CONTRATADA** nas instalações e com recursos de infraestrutura tecnológica do CNJ, de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h.

Parágrafo Primeiro - Fora dos horários estabelecidos para a execução dos serviços não haverá presença de profissionais da **CONTRATADA** nas dependências do CNJ, salvo em situações de necessidade por motivos de interrupção dos serviços de TIC, de manutenção nos sistemas ou equipamentos, ou de cunho emergencial/urgente.

Parágrafo Segundo - Os serviços serão executados nas dependências do **CONTRATANTE**, localizadas na cidade de Brasília/DF, na Praça dos Três Poderes, CEP 70.175-900, e na SEPN 514 Bloco B Lote 7 – Asa Norte - CEP 70.760-527, ou em outro local que o CNJ porventura venha a se estabelecer, na cidade de Brasília-DF.

CLÁUSULA SEXTA – A **CONTRATADA** deverá iniciar a prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da assinatura do contrato, após o qual estará sujeita às penalidades previstas neste instrumento.

Parágrafo único - O início da prestação dos serviços será precedido de Reunião de Alinhamento de Expectativas, a ser realizada no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da assinatura do presente instrumento, contando com a presença, no mínimo, do gestor do contrato, de membro(s) do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ e do preposto formalmente indicado pela **CONTRATADA**.



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

Parágrafo Primeiro - A mensuração do cumprimento das metas de desempenho será realizada com base na Tabela de Indicadores consignada no **Anexo A** deste 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 das equipes para execução adequada dos serviços de atendimento é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviços exigidos neste contrato.

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 **CONTRATANTE**. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

MÊS EXECUÇÃO CONTRATUAL	META A SER ATINGIDA (Anexo A)
1º mês	70% das metas
2º mês	80% das metas
3º mês	90% das metas
A partir do 4º mês	100% das metas

Parágrafo Sexto - Para todos os serviços executados é obrigatório o registro do chamado no sistema de gestão de atendimento.

Parágrafo Sétimo - A **CONTRATADA** prestará serviços em eventos em Brasília-DF e em sessões plenárias do CNJ, em horários definidos e registrados no sistema de



gerenciamento dos serviços de TIC.

Parágrafo Oitavo - 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. 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**.

Parágrafo Nono - A propriedade intelectual e os direitos patrimoniais de todos os documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos de programas, páginas de Internet e Intranet, ou qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, é do **CONTRATANTE**, em caráter definitivo e irrevogável.

CLÁUSULA OITAVA – No prazo de 15 (quinze) dias do vencimento do presente contrato será realizada Reunião de Validação de Expectativas, com a presença, no mínimo, do gestor do contrato, de membro(s) da equipe do DTI e do preposto, com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA NONA – 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** entregará o Relatório Mensal de Serviços (RGS). Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço definidos e os alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o período seguinte e demais informações relevantes para a gestão contratual. O RGS deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviços exigidos.

Parágrafo Primeiro – Será preenchida pelo gestor do contrato, em seguida à apresentação do RGS, a Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP (**Anexo B**), que servirá de base para o cálculo do valor da fatura.

Parágrafo Segundo - O CNJ homologará os serviços prestados em até 5 (cinco) dias úteis após a reunião de apresentação do RGS. A homologação se dará por meio de assinatura do gestor do contrato e encaminhamento, ao preposto, da TIPP devidamente preenchida, revisada e homologada, a qual deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução dos serviços.

Parágrafo Terceiro - Com base no relatório aprovado e na TIPP homologada, o preposto encaminhará à Administração do CNJ a Nota Fiscal/Fatura referente aos serviços prestados no período, elaborada em consonância com as infrações aos acordos, quando aplicáveis.

Parágrafo Quarto - As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia desse mês e a data de encerramento do contrato.

Parágrafo Quinto - 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 Sexto - O recebimento provisório ou definitivo não exclui as responsabilidades civil e penal da **CONTRATADA**.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA DEZ - O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta-corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º ou 40, XIV, "a", da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e cumpridos os seguintes requisitos:

- a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação à época da emissão (nota fiscal eletrônica/DANFE, se for o caso), acompanhada da Certidão Negativa de Débito - CND, comprovando regularidade com o INSS, Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, comprovando regularidade com o FGTS, Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal, e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho;
- b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**;
- c) apresentação da Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), devidamente homologada pelo gestor do contrato.

Parágrafo Primeiro - O pagamento mensal do serviço prestado será proporcional ao atendimento das metas exigidas em conformidade com o **Anexo A** do contrato.

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 ensejar a rescisão unilateral do contrato.

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

Parágrafo Quarto - 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 Quinto - 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 Sexto - O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento de todas as obrigações (trabalhistas, previdenciárias, tributárias, legais etc.), por parte da Contratada.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

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

DA GARANTIA

CLÁUSULA DOZE – 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\$ 35.125,60** (trinta e cinco mil, cento e vinte e cinco reais e sessenta centavos), correspondente a 5% do valor total 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.

Parágrafo Segundo – A garantia será liberada ante a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Caso o pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a



garantia será utilizada para o pagamento dos encargos trabalhistas diretamente pelo CNJ, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da Instrução Normativa n. 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 – O disposto no parágrafo segundo somente será aplicado caso a **CONTRATADA** opte pela manutenção de mão de obra residente nas dependências do **CONTRATANTE** no decorrer da execução dos serviços.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA TREZE – Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, e, subsidiariamente, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/93, a **CONTRATADA** ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de:
 - b.1) 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, nos casos de a **CONTRATADA**:

b.1.1)	deixar de apresentar garantia no prazo estabelecido da cláusula anterior. A penalidade será aplicada por dia, limitada a 30 (trinta) dias.
b.1.2)	deixar de registrar os chamados e ordens de serviços. A penalidade será aplicada por ocorrência.
b.1.3)	encerrar chamados técnicos sem anuência do gestor do contrato ou sem que o problema tenha sido solucionado. A penalidade será aplicada por ocorrência.
b.1.4)	veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito do CNJ . A penalidade será aplicada por ocorrência.
b.1.5)	não assinar Termo de Confidencialidade.

b.2) 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, nos casos de a **CONTRATADA**:

b.2.1)	reincidir em qualquer das infração contratuais apontadas no item b.1 desta cláusula;
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 gestor do contrato. A penalidade será aplicada por ocorrência.

b.3) 1% (um por cento) ao dia sobre o valor anual do contrato, no caso de atraso injustificado superior ao previsto para o início dos serviços, limitada a incidência de 15 (quinze) dias;

b.4) 1% (um por cento) ao dia sobre o valor mensal do contrato, no caso de não apresentação de documentação solicitada pelo **CONTRATANTE**, limitada a incidência a 10 (dez) dias;

b.5) 20% (vinte por cento) sobre o valor anual 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 n. 5.450/2005.

DO VALOR

CLÁUSULA QUATORZE – O valor mensal do presente contrato é de **R\$ 58.542,67** (cinquenta e oito mil, quinhentos e quarenta e dois reais e sessenta e sete centavos) e o valor anual é de **R\$ 702.512,00** (setecentos e dois mil e quinhentos e doze reais).




DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA QUINZE – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta de recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União de 2013, no Programa de Trabalho: 02.126.1389.1K27.0001, Natureza da Despesa: 3.3.90.39.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DEZESSEIS – 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 DEZESETE – O valor contratado poderá ser repactuado, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, 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 na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, 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 12 (doze) meses, 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, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

Parágrafo sexto - A proposta de repactuação, observado o disposto nesta Cláusula, dependerá de iniciativa da Contratada e deverá ser apresentada antes da assinatura do



termo de prorrogação do Contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

Parágrafo sétimo - Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva da categoria até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a Contratada deverá, sob pena de preclusão, ressalvar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

Parágrafo oitavo - A inércia da Contratada em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DEZOITO – 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 DEZENOVE – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constitui motivos para a rescisão deste contrato:

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

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

CLÁUSULA VINTE – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 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 UM – 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 DOIS – Para dirimir eventuais conflitos oriundos deste contrato, é competente o foro de Brasília - Distrito Federal.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, conforme art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666./93.

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

Brasília, 22 de fevereiro de 2013.

Pelo **CONTRATANTE**

Pela **CONTRATADA**


Miguel Augusto Fonseca de Campos
Diretor-Geral


Patrícia Oriandini Lao
Procuradora


Frederico Siqueira Esteves
Procurador

ANEXO A DO CONTRATO N. 4/2013, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CPM BRAXIS S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. (PREGÃO ELETRÔNICO N. 41/2012 - Processo nº 350.288).

TABELA DE INDICADORES				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-01	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 30 segundos	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 30 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100	<=5%	0
			>5% e <=7%	30
			>7%	60
I-02	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100	> 80%	0
			>70% e <=80%	30
			<= 70%	60
I-03	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	Somatório dos tempos de espera em todas as chamadas telefônicas recebidas / Total de chamadas telefônicas recebidas	<=30 seg.	0
			>30 seg. e <=40 seg.	30
			>40 seg.	60
I-04	Tempo médio de conversação	Somatório dos tempos de conversação / Total de chamadas telefônicas recebidas	<= 5min.	0
			> 5min. e <=10 min.	30
			> 10 min.	60
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-05	Índice de incidentes solucionados pelo 1º Nível de Atendimento	Índice de incidentes recebidos pelo 1º nível de atendimento e efetivamente solucionados por este nível / Total de incidentes recebidos pelo 1º nível x 100	>=65%	0
			>=60% e <65%	30
			>=50% e <60%	60
			<50%	90



I-06	Índice de solicitações reclassificadas pelos níveis posteriores ao 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações encerradas que tenham sido repassadas aos níveis posteriores e tenham sido reclassificadas / Total de solicitações encerradas que tenham sido repassadas aos níveis posteriores de atendimento x 100	<=5%	0
			>5% e <=10%	30
			>10%	60
I-07	Índice de efetividade das solicitações solucionadas pelo 1º e 2º níveis de atendimento	Total de solicitações solucionadas pelo 1º e pelo 2º nível cuja solução tenha sido efetiva / Total de solicitações solucionadas pelo 1º e 2 níveis x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-08	Índice de satisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação considerando que o serviço superou ou atendeu as expectativas / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100	>=90%	0
			>=80% e <90%	30
			<80%	60
I-09	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade BAIXA solucionados em até 30 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 30 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-10	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade NORMAL solucionados em até 15 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 15 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-11	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade ALTA solucionados em até 10 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 10 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-12	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade BAIXA solucionados em até 240 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 240 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-13	Índice de atendimento de incidentes de usuários	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 180	>=95%	0

	PADRÃO com prioridade NORMAL solucionados em até 180 minutos no 2º Nível de Atendimento	minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 2º Nível	>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-14	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade ALTA solucionados em até 120 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 120 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-15	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade BAIXA solucionados em até 15 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 15 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
<i>Item</i>	<i>Indicador de Nível de Serviço</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Meta Exigida</i>	<i>Pontuação</i>
I-16	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade NORMAL solucionados em até 10 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 10 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-17	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade ALTA solucionados em até 5 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 5 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-18	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade BAIXA solucionados em até 180 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 180 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-19	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade NORMAL solucionados em até 120 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 120 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-20	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade ALTA solucionados em até 60 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 60 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60

Handwritten signature and official stamp of the Conselho Nacional de Justiça, including the text 'APROVADO' and 'CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA'.

ANEXO B DO CONTRATO N. 4/2013, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CPM BRAXIS S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. (PREGÃO ELETRÔNICO N. 41/2012 - Processo nº 350.288).

TABELA DE INFRAÇÕES E PONTOS PERDIDOS - TIPP

Número do Processo:

Nome do Gestor do Contrato:

Nome do Preposto:

Período:

TABELA DE INDICADORES

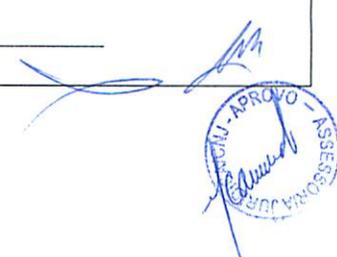
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-01	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 30 segundos	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 30 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100	<=5%	0
			>5% e <=7%	30
			>7%	60
I-02	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100	> 80%	0
			>70% e <=80%	30
			<= 70%	60
I-03	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	Somatório dos tempos de espera em todas as chamadas telefônicas recebidas / Total de chamadas telefônicas recebidas	<=30 seg.	0
			>30 seg. e <=40 seg.	30
			>40 seg.	60
I-04	Tempo médio de conversação	Somatório dos tempos de conversação / Total de chamadas telefônicas recebidas	<= 5min.	0
			> 5min. e <=10 min.	30
			> 10 min.	60
I-05	Índice de incidentes solucionados pelo 1º Nível de Atendimento	Índice de incidentes recebidos pelo 1º nível de atendimento e efetivamente solucionados por este nível / Total de incidentes recebidos pelo 1º nível x 100	>=65%	0
			>=60% e <65%	30
			>=50% e <60%	60

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
			<50%	90
I-06	Índice de solicitações reclassificadas pelos níveis posteriores ao 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações encerradas que tenham sido repassadas aos níveis posteriores e tenham sido reclassificadas / Total de solicitações encerradas que tenham sido repassadas aos níveis posteriores de atendimento x 100	<=5% >5% e <=10% >10%	0 30 60
I-07	Índice de efetividade das solicitações solucionadas pelo 1º e 2º níveis de atendimento	Total de solicitações solucionadas pelo 1º e pelo 2º nível cuja solução tenha sido efetiva / Total de solicitações solucionadas pelo 1º e 2 níveis x 100	>=95% >=90% e <95% <90%	0 30 60
I-08	Índice de satisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação considerando que o serviço superou ou atendeu as expectativas / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100	>=90% >=80% e <90% <80%	0 30 60
I-09	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade BAIXA solucionados em até 30 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 30 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 1º Nível	>=95% >=90% e <95% <90%	0 30 60
I-10	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade NORMAL solucionados em até 15 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 15 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 1º Nível	>=95% >=90% e <95% <90%	0 30 60
I-11	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade ALTA solucionados em até 10 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 10 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 1º Nível	>=95% >=90% e <95% <90%	0 30 60
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-12	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade BAIXA solucionados em até 240 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 240 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 2º Nível	>=95% >=90% e <95% <90%	0 30 60

I-13	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade NORMAL solucionados em até 180 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 180 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-14	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade ALTA solucionados em até 120 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 120 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-15	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade BAIXA solucionados em até 15 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 15 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-16	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade NORMAL solucionados em até 10 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 10 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-17	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade ALTA solucionados em até 5 minutos no 1º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 5 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 1º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-18	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade BAIXA solucionados em até 180 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 180 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade BAIXA / Total de solicitações de prioridade BAIXA atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-19	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade NORMAL solucionados em até 120 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 120 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60
I-20	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade ALTA solucionados em até 60 minutos no 2º Nível de Atendimento	Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 60 minutos no 2º Nível de atendimento com prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 2º Nível	>=95%	0
			>=90% e <95%	30
			<90%	60

PONTUAÇÃO TOTAL					
Nº	Descrição	Referência	Pontuação	Quantidade de Ocorrências/dias	Pontuação Aplicada
C-01	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços prestados.	Por ocorrência	100		
C-02	Manter profissional que manifestamente se conduza de modo inconveniente após notificação de desvio de conduta pelo gestor do contrato.	Por dia	50		
C-03	Deixar de comparecer à reunião para avaliação junto ao responsável designado pelo CNJ e/ou entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	50		
C-04	Não atingir por três meses consecutivos, ou cinco alternados, a meta estabelecida para cada indicador.	Por período verificado	100		
C-05	Deixar de incluir detalhamento completo dos sintomas e das ações realizadas na descrição dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
C-06	Deixar de incluir detalhamento completo das ações realizadas na solução dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
PONTUAÇÃO TOTAL					

SOMATÓRIO	
Item	Total
Pontuação - Níveis de Serviço	
Pontuação - Critérios Gerais de Avaliação	
Pontuação Total	
Abatimento a ser aplicado (Pontuação/10 x 0,5%)	
Brasília-DF, de de .	
_____ GESTOR DO CONTRATO	_____ PREPOSTO

ANEXO C DO CONTRATO N. 4/2013, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CPM BRAXIS S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. (PREGÃO ELETRÔNICO N. 41/2012 - Processo nº 350.288).

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa CPM BRAXIS S.A., entidade de direito privado sediada na SHC/Sul CL, Quadra 114, Bloco D, Loja 35, CEP 70377-540, Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob n. 65.599.953/0004-06 e com Inscrição CF/DF nº 0734667000207, 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 n. 4/2013, firmado em 22 de fevereiro de 2013, e 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 n. 4/2013, 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 n. 4/2013.

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 n. 4/2013, 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:

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**;

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

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**;

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

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

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

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

6. DEVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

6.1 Quando do encerramento do presente contrato e/ou das relações de negócios entre a **CONTRATADA** e o **CNJ**, ou mais cedo, de comum acordo entre as **PARTES**, a **CONTRATADA** deverá entregar em até 15 (quinze) dias ao **CNJ**, ou a quem ela designar, toda e qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** em sua posse ou sob seu controle, exceto se o **CNJ**, por intermédio de prévia permissão por escrito, tenha concordado em que a informação seja retida pela **CONTRATADA**.

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

7. REVELAÇÃO ORDENADA EM JUÍZO

A **CONTRATADA** não será responsável pela revelação de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** caso esta seja feita em resposta a ordem 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 n. 4/2013 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, 22 de Fevereiro de 2013.

Pelo **CONTRATANTE**


Miguel Augusto Fonseca de Campos
Diretor-Geral

Pela **CONTRATADA**


Patrícia Orlandini Lao
Procuradora

Frederico Siqueira Esteves
Procurador

ANEXO D DO CONTRATO N. 4/2013, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CPM BRAXIS S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. (PREGÃO ELETRÔNICO N. 41/2012 - Processo nº 350.288).

DEMONSTRATIVO DOS CUSTOS

ITEM	DESCRIÇÃO	
1	Serviços técnicos especializados para o atendimento de 1º nível (telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho Nacional de Justiça e externos (âmbito nacional), bem como para o atendimento de 2º nível (presencial e remoto) aos usuários internos do CNJ que fazem uso de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo supervisão, conforme as especificações constantes do Anexo I do Edital - Termo de Referência.	
REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO-CUMULATIVA DE PIS E COFINS	CUSTOS	(%) VALOR GLOBAL ANUAL
	Salários	43,89
	Vale Alimentação	3,83
	Vale Transporte	0,80
	Assistência Médico-Hospitalar	1,59
	Encargos Sociais e Previdenciários	22,40
	Lucro	8,80
	Despesa Administrativa	4,40
	Tributos	14,29
	Total	100%
VALOR MENSAL	R\$ 58.542,67 (cinquenta e oito mil, quinhentos e quarenta e dois reais e sessenta e sete centavos)	
VALOR GLOBAL ANUAL (R\$)	R\$ 702.512,00 (setecentos e dois mil e quinhentos e doze reais)	

* nos preços estão incluídos todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, fretes, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, embalagem, garantia contratual e dos serviços, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Contrato e seus Anexos.