



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CONTRATO N. 34/2014

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A
UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A
EMPRESA **CONNECTCOM**
TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E
SERVIÇOS LTDA., PARA A PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DE EXECUÇÃO
CONTINUADA DE ATIVIDADES DE
SUPORTE TÉCNICO REMOTO E
PRESENCIAL A USUÁRIOS DE
SOLUÇÕES DE TIC DO CNJ (item 1)
(PREGÃO ELETRÔNICO N. 43/2014 -
PROCESSO CNJ-ADM-2014/00005).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado na SEPN – Quadra 514, Lote 7, Bloco B, Asa Norte, em Brasília - Distrito Federal, CNPJ 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Rui Moreira de Oliveira**, RG n. 312.834 SSP/DF e CPF n. 183.157.041-68, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 141, de 29 de agosto de 2014, e pelo art. 3º, inciso XI, alínea “a”, da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**, com sede Avenida Bernardino de Campos n.98/100, 9º andar do Edifício Conjunto Comercial Paraíso, bairro Paraíso, São Paulo-SP, CEP 04004-040, telefone (11) 5095-1200, Ramal 1270, inscrita no CNPJ sob o n. 00.308.141/0001-76, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu sócio, **Valter Santos Lima Júnior**, RG n. 14.893.882-6 SSP/SP e CPF n. 101.773.738-06, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 43/2014, publicado no Diário Oficial da União do dia 30 de setembro de 2014, e a respectiva homologação, conforme fls. 2248 do Processo CNJ-ADM-2014/00005, 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 mediante as cláusulas a seguir enumeradas.





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O objeto do presente contrato é a prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC do CNJ (**item 1**), 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) designar gestor para acompanhamento e fiscalização deste contrato;
- b) prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- c) disponibilizar instalações, mobiliário e equipamentos necessários à execução dos serviços em suas dependências;
- d) 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 **CONTRATANTE** e sem custo adicional;
- e) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais;
- f) permitir o acesso dos representantes ou profissionais da **CONTRATADA** ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados, e aos equipamentos e sistemas de informação relacionados à execução dos serviços;
- 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, comunicando formalmente à **CONTRATADA** os fatos que exijam medidas corretivas;





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- h) proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a **CONTRATADA** possa executar os serviços conforme as especificações acordadas;
- i) analisar, mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS) executados pela **CONTRATADA**, observando os indicadores e os níveis de serviços alcançados;
- j) atestar a execução do objeto deste contrato por meio do gestor;
- k) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, de acordo com as condições estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA - Constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com os requisitos de qualificação técnica exigidos no Termo de Referência;
- b) fornecer ao **CONTRATANTE**, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao RGS, relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;
- c) manter seus profissionais, nas dependências do **CONTRATANTE**, 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**, esclarecendo-os quanto à inexistência de vínculo para com este;
- 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;
- 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 **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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 **CONTRATANTE**;
- l) garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique em acréscimos aos preços contratados;
- m) elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços 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 **CONTRATANTE** 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





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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-alimentação, vale-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) providenciar Acordo de Sigilo para cada profissional que vier a prestar os serviços contratados, estabelecendo:
 - u.1) o compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução dos serviços;
 - u.2) o compromisso de não utilizar recursos ou serviços do CNJ para fins alheios ao objeto da contratação;
 - u.3) a ciência de que seus acessos realizados ou dados transmitidos são auditáveis.
- v) assinar Termo de Confidencialidade, conforme **Anexo C** deste contrato;
- w) 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 **CONTRATANTE**;
- x) 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;





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- y) oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos à Previdência Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- z) viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados que porventura não o possuam;
- aa) apresentar, sempre que solicitado, extrato de FGTS dos empregados alocados na execução do presente contrato.

Parágrafo primeiro – É defeso à **CONTRATADA** transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato, bem como veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito do **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo – A **CONTRATADA** não poderá alocar na execução deste contrato, inclusive para a função de preposto, profissionais que se enquadrem em alguma das seguintes condições em relação aos ocupantes de cargos de chefia, direção e assessoramento, ou de membros e servidores vinculados ao **CONTRATANTE**: cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUINTA – Os serviços deverão ser executados e supervisionados pela **CONTRATADA** nas instalações e com recursos de infraestrutura tecnológica do **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATANTE**, 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 – Na hipótese prevista no parágrafo anterior, o **CONTRATANTE** comunicará à **CONTRATADA** sobre a necessidade de prestação dos serviços com antecedência mínima de 12 (doze) horas, não sendo devido pagamento adicional por estes serviços.

Parágrafo terceiro - Os serviços serão executados nas dependências do **CONTRATANTE**, localizadas na cidade de Brasília/DF, na Praça dos Três Poderes (prédio do STF), CEP: 70.175-900, na SEPN 514 Bloco B Lote 7 – Asa Norte – CEP: 70.760-527; no SAAN Quadra 3 Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300; no SCR N 702/703,



6



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Bloco B, Lotes 2, 4 e 6, Asa Norte – CEP: 70720-620, ou em outro local que o CNJ porventura venha a se estabelecer, na cidade de Brasília-DF.

Parágrafo quarto – Os serviços de Atendimento de 2º nível poderão ser prestados, excepcionalmente, nas residências dos Conselheiros do CNJ, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo quinto - O gestor do contrato irá acompanhar a presença dos funcionários da **CONTRATADA** alocados para prestar serviço nas dependências do **CONTRATANTE**, utilizando um sistema de controle por meio do qual serão registrados os horários de entrada e saída desses profissionais. Este controle não se confunde com o que se refere a Portaria n. 1.510, de 21 de agosto de 2009, do Ministério do Trabalho e Emprego, de cuja responsabilidade é única e exclusiva da **CONTRATADA**.

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 10 (dez) 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 medição 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 atingidas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo terceiro - A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal.





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo quarto - Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviços e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à **CONTRATADA** realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

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

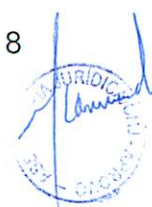
Parágrafo quinto – Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

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

Parágrafo oitavo - 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 nono - 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





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

acordem em usar um sistema de gestão de atendimento que não seja fornecido pelo **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 dez - A propriedade intelectual e os direitos patrimoniais de todos os produtos gerados no escopo da presente contratação é do **CONTRATANTE**, em caráter definitivo e irrevogável.

CLÁUSULA OITAVA – No prazo de 15 (quinze) dias do término do presente contrato poderá ser realizada Reunião de Validação de Expectativas, com a presença, no mínimo, do gestor do contrato, de membro (s) da equipe do Departamento de Tecnologia da Informação do CNJ 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/metast 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 **CONTRATANTE** 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.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo terceiro - Com base no relatório aprovado e na TIPP homologada, o preposto encaminhará ao **CONTRATANTE** a nota fiscal referente aos serviços prestados no período, elaborada em consonância com as devidas infrações estabelecidas na TIPP.

Parágrafo quarto - Caso a **CONTRATADA** deseje questionar o conteúdo estabelecido na TIPP, o preposto deverá entrar em contato com o gestor do contrato, em até 5 (cinco) dias do recebimento da TIPP, e marcar uma reunião para apresentar as dúvidas e questionamentos. Após a reunião, caso ainda restem questionamentos ou discordâncias acerca da pontuação aplicada pelo gestor do contrato, a TIPP deverá ser assinada com ressalva e a **CONTRATADA** encaminhará ofício ao **CONTRATANTE** apresentando as alegações pertinentes.

Parágrafo quinto - 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 sexto - 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 sétimo - 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 nº 8.666/93, conforme o caso, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos:

a) apresentação de nota fiscal, de acordo com a legislação vigente à época da emissão, acompanhada da Certidão Negativa de Débito - CND, comprovando regularidade com o INSS; da Certidão Negativa de Débito de Tributos Federais, comprovando regularidade com a Fazenda Federal; do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho; e de prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**;

10



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

- b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**;
- c) apresentação da TIPP devidamente homologada pelo gestor do contrato.

Parágrafo primeiro – O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, devendo ser avaliados os indicadores alcançados, os quais serão comparados com os níveis de serviço estabelecidos, implicando em abatimentos quando não forem atingidos, consoante gradação contida na TIPP.

Parágrafo segundo - O total de pontos da TIPP será o somatório da pontuação total referente aos níveis de serviços definidos para cada item e da pontuação total referente aos critérios gerais de avaliação para ambos os itens.

Parágrafo terceiro - Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 (dez) pontos.

Parágrafo quarto – A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal com CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo deste contrato.

Parágrafo quinto – A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no edital, no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** e nesse caso o prazo previsto no *caput* será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo sexto – 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 sétimo – O pagamento será realizado somente após o recebimento definitivo do objeto pelo **CONTRATANTE**, desde que não se verifique defeitos e imperfeições e falhas na execução dos serviços.

Parágrafo oitavo – A empresa optante pelo Simples Nacional deverá encaminhar, juntamente com a nota fiscal, declaração em conformidade com o Art. 6º da Instrução Normativa SRF n. 1.234/2012.

Parágrafo nono – No caso de não ser apresentada a declaração, serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado.

Parágrafo dez – Sempre que um mesmo profissional prestar serviços nas dependências do **CONTRATANTE** por mais de 15 (quinze) dias, no mês de referência, a **CONTRATADA** deverá apresentar junto ao seu faturamento a documentação elencada no item 4.9.1 do Termo de Referência. Referida documentação também deverá ser apresentada a qualquer tempo, sempre que solicitada pelo gestor do contrato.





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

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

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DOZE – 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) 1% (um por cento), ao dia, sobre o valor anual do contrato, no caso de atraso injustificado superior ao previsto para o início da prestação dos serviços, limitada a incidência a 5 (cinco) dias;

b.2) 3% (três por cento), por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato, no caso de não apresentação de documentação solicitada pelo **CONTRATANTE**;

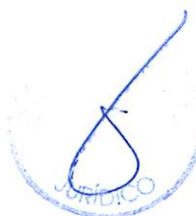
b.3) 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor mensal do contrato, no caso de atraso injustificado na apresentação, renovação, substituição ou complementação da garantia do contrato, limitada a incidência a 10 (dez) dias;

b.4) 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor mensal do contrato, no caso de atraso injustificado na abertura da conta-depósito vinculada, limitada a incidência a 10 (dez) dias;

b.5) o atraso injustificado superior aos limites estabelecidos nas alíneas “b.1”, “b.3” e “b.4” poderá acarretar a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da multa prevista na alínea “b.7” e demais cominações legais decorrentes da inexecução total do ajuste;

b.6) 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

b.7) 20% (vinte por cento) sobre o valor anual do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida.





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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.

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

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

Parágrafo segundo - Constitui falta grave, caracterizada como falha na execução contratual, o não recolhimento das contribuições sociais da Previdência Social e do FGTS, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio-alimentação, no dia fixado, que poderá dar ensejo à rescisão da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

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

Parágrafo quarto - As penalidades previstas na alínea "c" desta cláusula também poderão ser aplicadas à **CONTRATADA**, caso que 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 quinto - *Ad cautelam*, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

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

Parágrafo sétimo - Os instrumentos de defesa prévia e de recursos eventualmente interpostos pela **CONTRATADA** deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Os referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais ou em versões autenticadas por servidores da Administração, mediante prévio recolhimento das despesas (em GRU) em caso de requisição de cópias, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados.





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DO VALOR

CLÁUSULA TREZE – O valor mensal do presente contrato é de **R\$ 92.583,08** (noventa e dois mil, quinhentos e oitenta e três reais e oito centavos) e o valor anual é de **R\$ 1.110.996,96** (um milhão, cento e dez mil, novecentos e noventa e seis reais e noventa e seis centavos).

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA QUATORZE – As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho 02.032.1389.2B65.0001, natureza de despesa: 3.3.90.39, tendo sido emitida a Nota de Empenho n. 2014NE000848, datada de 6 de outubro de 2014.

DA VIGÊNCIA

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

DO REAJUSTE

CLÁUSULA DEZESSEIS – Os preços contratados poderão ser reajustados mediante negociação e formalização do pedido pela **CONTRATADA**, tendo como limite máximo a variação do IGP-DI/FGV ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste.

Parágrafo único - A alegação de esquecimento quanto ao direito de propor o reajuste não será aceita como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário da proposta, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela própria inércia.

DA GARANTIA

CLÁUSULA DEZESSETE – A **CONTRATADA** apresentará, em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura deste contrato, garantia de execução do contrato em uma das modalidades previstas em lei, no valor de **R\$ 55.549,85** (cinquenta e cinco mil, quinhentos e quarenta e nove reais e oitenta e cinco centavos), correspondente a 5% do valor anual do contrato, tendo como beneficiário o **CONTRATANTE**.





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo primeiro - A garantia deverá ser prestada com vigência de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato e será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas. Não ocorrendo o pagamento dos citados créditos até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, e utilizado o saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas e de multas eventualmente aplicadas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da Instrução Normativa n. 2, de 30 de abril de 2008, e alterações posteriores, editada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Parágrafo segundo - No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender a todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à **CONTRATADA** e a este contrato, dentro do prazo prescricional de dois anos (estabelecido no artigo 11 da CLT e artigo 7º, inciso XXIX, da Constituição Federal) contado da extinção dos respectivos contratos de trabalho.

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

Parágrafo quarto – Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice respectiva deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), devendo conter o número de registro naquela Instituição.

Parágrafo quinto – A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas punitivas aplicadas à **CONTRATADA**, prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato e obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo sexto – Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo sétimo – Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei 6.015/73.

Parágrafo oitavo – Alterado o valor do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data da celebração do termo de aditamento.

Parágrafo nono - Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data do início do novo período de vigência.

Parágrafo dez – A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstas no instrumento de contrato será devolvida à **CONTRADADA**, que disporá do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis** para a regularização da pendência.

DO CONTINGENCIAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

CLÁUSULA DEZOITO – Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados alocados na execução do contrato.

CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS	
Regime de Tributação	Lucro Real
RAT ajustado (RAT*FAP) ¹	2,40%
SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALARIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT AJUSTADO/SEBRAE (a) ²	16,20%
Encargo	
13º Salário	8,3333%
Férias	8,3333%
Abono de Férias	2,7777%
Subtotal (b)	19,4443%
Incidência (a)*(b) = (c)	3,1499%
Multa FGTS (d)	4,2998%
Encargos Retidos ³ (b)+(c)+(d)=(e)	26,8940%



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

¹ Variação percentual possível de acordo com a legislação.

² Encargos relacionados no art. 1º da Resolução CNJ n. 169/2013, excluindo-se o percentual relativo à Contribuição Previdenciária Patronal, em virtude do disposto no art. 7º da Lei n. 12.546, de 14 de dezembro de 2011, e suas alterações.

³ Somatório de encargos retidos.

Parágrafo primeiro - O contingenciamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, cujo saldo será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida pela Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013.

Parágrafo segundo – A **CONTRATADA** deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro – Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela **CONTRATADA** e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.

Parágrafo quarto – Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à **CONTRATADA** e depositado na conta-depósito vinculada.

Parágrafo quinto – O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de realizar diretamente aos empregados, os pagamentos de salários, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pela **CONTRATADA**.

Parágrafo sexto – Sempre que necessário, o gestor do contrato poderá requerer à **CONTRATADA** a apresentação dos documentos comprobatórios da remuneração dos profissionais alocados na execução deste contrato, bem como daqueles necessários à apuração do RAT ajustado.

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

DA RESCISÃO

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





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CLÁUSULA VINTE E UM – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem 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 - Caso a **CONTRATADA** venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação deste contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA VINTE E DOIS – 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, todos da Lei nº 8.666/93.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando 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 QUATRO – Para dirimir eventuais conflitos oriundos deste contrato, é competente o foro de Brasília - Distrito Federal.





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E CINCO – O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

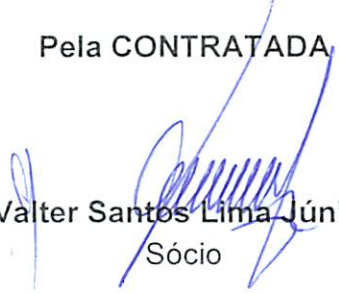
Justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Brasília, 16 de outubro de 2014.

Pelo CONTRATANTE


Rui Moreira de Oliveira
Diretor-Geral

Pela CONTRATADA


Válder Santos Lima Júnior
Sócio





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO A DO CONTRATO N. 34/2014, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC DO CNJ (item 1). (PREGÃO ELETRÔNICO N. 43/2014 - PROCESSO CNJ-ADM-2014/00005).

TABELA DE INDICADORES – ITEM 1

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	$\leq 5\%$	0
			$> 5\%$ e $\leq 10\%$	20
			$> 10\%$	40
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 $\leq 80\%$	20
			$\leq 70\%$	40
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 segs.	0
			> 30 segs. e ≤ 40 segs.	20
			> 40 segs.	40
I-04	Tempo médio de conversação	Somatório dos tempos de conversação / Total de chamadas telefônicas recebidas	≤ 5 min.	0
			> 5 min. e ≤ 10 min.	20
			> 10 min.	40



20



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

I-05	Índice de chamados solucionados pelo 1º Nível de Atendimento	(Total de chamados solucionados unicamente pelo 1º nível de atendimento / Total de chamados recebidos pelo 1º nível) x 100	$\geq 65\%$	0
			$\geq 60\%$ e $< 65\%$	20
			$\geq 50\%$ e $< 60\%$	40
			$< 50\%$	60
I-06	Índice de chamados reclassificados pelos níveis posteriores ao 1º Nível de Atendimento, por erro de procedimento do 1º nível	(Total de chamados encerrados que tenham sido repassados aos níveis posteriores e tenham sido reclassificados / Total de solicitações encerradas que tenham sido repassadas aos níveis posteriores de atendimento) x 100	$\leq 5\%$	0
			$> 5\%$ e $\leq 10\%$	20
			$> 10\%$	40
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-07	Índice de reabertura de incidentes e requisições por não terem sido efetivos.	(Total de incidentes e requisições reabertas por não terem sido solucionados conforme pedido do usuário ÷ Total de incidentes e requisições solucionados) x 100	$\leq 5\%$	0
			$> 5\%$ e $\leq 10\%$	20
			$> 10\%$	40
I-08	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerou o atendimento "bom" ou "ótimo" / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	$\geq 90\%$	0
			$\geq 80\%$ e $< 90\%$	20
			$< 80\%$	40
I-09	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade BAIXA solucionados em até 60 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) x 100	$\geq 95\%$	0
			$\geq 90\%$ e $< 95\%$	20
			$< 90\%$	40
I-10	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade NORMAL solucionados em	(Total de solicitações de usuários PADRÃO atendidas em até 15 minutos no 1º Nível de atendimento com prioridade NORMAL / Total de	$\geq 95\%$	0
			$\geq 90\%$ e $< 95\%$	20
			$< 90\%$	40



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	até 45 minutos no 1º Nível de Atendimento	solicitações de prioridade NORMAL atendidas no 1º Nível) x 100		
I-11	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade ALTA solucionados em até 30 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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
I-15	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade BAIXA solucionados em até 45 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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
I-16			>=95%	0



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade NORMAL solucionados em até 30 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) x 100	>=90% e <95%	20
			<90%	40
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 15 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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40

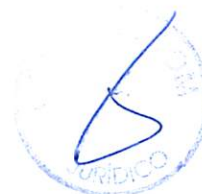
23



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

TABELA DE CRITÉRIOS GERAIS DE AVALIAÇÃO – ITENS 1 E 2			
Item	Crítérios Gerais de Avaliação	Referência	Pontuação
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 entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	20
C-04	Deixar de incluir detalhamento completo dos sintomas e das ações realizadas na descrição dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10
C-05	Deixar de incluir detalhamento completo das ações realizadas na solução dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO B DO CONTRATO N. 34/2014, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _ CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC DO CNJ (item 1). (PREGÃO ELETRÔNICO N. 43/2014 - PROCESSO CNJ-ADM-2014/00005).

TABELA DE INFRAÇÕES E PONTOS PERDIDOS – TIPP – <u>ITEM 1</u>				
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 <=10%	20
			>10%	40
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%	20
			<= 70%	40
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 segs.	0
			>30 segs. e <=40 segs.	20
			>40 segs.	40



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

I-04	Tempo médio de conversação	Somatório dos tempos de conversação / Total de chamadas telefônicas recebidas	<= 5min.	0
			> 5min. e <=10 min.	20
			> 10 min.	40
I-05	Índice de chamados solucionados pelo 1º Nível de Atendimento	(Total de chamados solucionados unicamente pelo 1º nível de atendimento / Total de chamados recebidos pelo 1º nível) x 100	>=65%	0
			>=60% e <65%	20
			>=50% e <60%	40
			<50%	60
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-06	Índice de chamados reclassificados pelos níveis posteriores ao 1º Nível de Atendimento, por erro de procedimento do 1º nível	(Total de chamados encerrados 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%	20
			>10%	40
I-07	Índice de reabertura de incidentes e requisições por não terem sido efetivos.	(Total de incidentes e requisições reabertas por não terem sido solucionados conforme pedido do usuário ÷ Total de incidentes e requisições solucionados) x 100	<=5%	0
			>5% e <=10%	20
			>10%	40
I-08	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerou o atendimento "bom" ou "ótimo" / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	>=90%	0
			>=80% e <90%	20
			<80%	40
I-09	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade BAIXA solucionados em até 60 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	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

		de prioridade BAIXA atendidas no 1º Nível) x 100		
I-10	Índice de atendimento de incidentes de usuários PADRÃO com prioridade NORMAL solucionados em até 45 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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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 30 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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
I-15			>=95%	0



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade BAIXA solucionados em até 45 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) x 100	>=90% e <95%	20
			<90%	40
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Pontuação
I-16	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade NORMAL solucionados em até 30 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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
I-17	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade ALTA solucionados em até 15 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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
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) x 100	>=95%	0
			>=90% e <95%	20
			<90%	40
I-20	Índice de atendimento de incidentes de usuários CRÍTICOS com prioridade ALTA solucionados em	(Total de solicitações de usuários CRÍTICOS atendidas em até 60 minutos no 2º Nível de atendimento com	>=95%	0
			>=90% e <95%	20



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

	até 60 minutos no 2º Nível de Atendimento	prioridade ALTA / Total de solicitações de prioridade ALTA atendidas no 2º Nível) x 100	<90%	40	
PONTUAÇÃO TOTAL					
Nº	Descrição	Referência	Pontuação	Quantidade e 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 entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente.	Por ocorrência	20		
C-04	Deixar de incluir detalhamento completo dos sintomas e das ações realizadas na descrição dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
C-05	Deixar de incluir detalhamento completo das ações realizadas na solução dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
PONTUAÇÃO TOTAL					





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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

30

ASSESSORIA JURÍDICA
DAOEN



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

ANEXO C DO CONTRATO N. 34/2014, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC DO CNJ (item 1). (PREGÃO ELETRÔNICO N. 43/2014 - PROCESSO CNJ-ADM-2014/00005).

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa **CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**, entidade de direito privado sediada na Avenida Bernardino de Campos n.98/100, 9º andar do Edifício Conjunto Comercial Paraíso, bairro Paraíso, São Paulo-SP, CEP 04004-040, inscrita no CNPJ/MF sob n. 00.308.141/0001-76 e com Inscrição Estadual nº 148.693.832.116, 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 na SEPN – Quadra 514, Lote 7, Bloco B, Asa Norte, Brasília - Distrito Federal, 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. 34/2014, firmado em 16 de outubro de 2014, 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. 34/2014, 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

31
ASSESSORIA JURÍDICA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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. 34/2014.

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

32

ASSASSORIA JURÍDICA



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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. 34/2014, 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 irreversível, todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (backup).





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

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.34/2014 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, 16 de outubro de 2014.

Pelo CONTRATANTE

Rui Moreira de Oliveira
Diretor-Geral

Pela CONTRATADA

Valter Santos Lima Junior
Sócio

34

34