



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SEPN Quadra 514 Norte - Lote 7 - Bloco B - CEP 70760-542 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

CONTRATO

CONTRATO N. 17/2017

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A, PARA CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (Pregão Eletrônico n. 22/2017 - Processo Administrativo/CNJ n. 04517/2016).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SEPN 514, Lote 9, Bloco D, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pela Diretora-Geral, **Julhiana Miranda Melloh Almeida**, RG n. 1.797.149 SSP/DF e CPF n. 867.742.981-68, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 43, de 9 de junho de 2017, e pelo art. 3º, inciso XI, alínea “al”, da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**, com sede SBS Q. 02 BL. Q SALAS 401 E 402, CEP 70.070-120, telefone (61) 3246-3100, inscrita no CNPJ sob o n. 05.510.654/0001-89, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por sua Coordenadora de Operações, **Amanda Conde dos Reis**, Identidade n. M7971624 SSP/MG e CPF n. 002.714.056-35, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 22/2017, publicado no Diário Oficial da União do dia 28 de setembro de 2017, e a respectiva homologação, conforme Despacho DG 0349342 do Processo n. 04517/2016, 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 – Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos e externos, observados o Edital, o Termo de Referência e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são parte integrante deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto do presente contrato será executado de forma indireta, por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n. 8.666/1993.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

- a) prestar, por meio do gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- b) registrar os problemas ocorridos durante a execução do contrato;
- c) disponibilizar o mobiliário e as estações de trabalho necessárias à execução do objeto;
- d) disponibilizar ferramentas para registro, acompanhamento e controle das solicitações e para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à **CONTRATADA** utilizar ferramentas próprias, desde que aprovadas pelo **CONTRATANTE** e sem que isso implique acréscimos nos preços contratados;
- e) analisar mensalmente o Relatório Gerencial de Serviços (RGS), observando se os níveis de serviço exigidos e os indicadores foram alcançados, bem como preencher a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS) até o 5º dia útil após a entrega do RGS pelo preposto da **CONTRATADA**;
- f) comunicar oficialmente à **CONTRATADA** sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do serviço prestado;
- g) efetuar o pagamento devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- h) exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- i) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da **CONTRATADA** às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação relacionados à execução do serviço, sempre com o controle e a supervisão da sua equipe técnica;
- j) aplicar as sanções previstas neste contrato, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo único - Deverão ser observados e analisados, pelos gestores designados pelo **CONTRATANTE**, os quantitativos de perfis profissionais, os valores (salários, retribuições etc.) estabelecidos, pela **CONTRATADA**, para pagamento aos profissionais de cada perfil e os resultados obtidos pela **CONTRATADA** relativamente aos níveis de serviço acordados.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e de qualificação exigidas durante a licitação;
- b) dispor ou instalar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, no Distrito Federal, estrutura dotada de recursos humanos e materiais adequados à imediata e eficaz prestação de atendimento às necessidades deste contrato administrativo, dos trabalhadores que sejam vinculados à execução deste ajuste e ao gestor designado pelo **CONTRATANTE**;
- c) manter a estrutura de atendimento indicada na alínea anterior, durante todo o período de vigência deste contrato administrativo;
- d) indicar, na data de assinatura deste contrato e por escrito, preposto, com plena disponibilidade para ofertar pronto atendimento ao gestor (nomeado pelo **CONTRATANTE**), poderes de representação suficientes para prestar soluções a quaisquer assuntos relacionados à execução do ajuste, e capacidade para gerenciar, coordenar e controlar os recursos humanos e materiais disponíveis, de forma eficaz e preordenada à obtenção dos resultados pretendidos pelo **CONTRATANTE**;
- e) apresentar, também quando da assinatura do contrato, ao menos 3 (três) endereços eletrônicos diferentes entre si, sendo ao menos 1 (um) preferencialmente associado a domínio próprio, para os quais, a critério do **CONTRATANTE**, possam ser encaminhadas notificações, informações e cópias de documentos;

- f) fiscalizar e gerenciar o cumprimento escoreito da execução contratual, independentemente de qualquer atuação do **CONTRATANTE**;
- g) reportar, formal e imediatamente ao gestor do contrato, quaisquer problemas, anormalidades, erros e/ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços;
- h) manter permanentemente atualizadas as informações integrantes do seu cadastro, tais como denominação, nome do representante, endereços virtuais e não virtuais, dentre outras, ciente de que serão consideradas válidas as notificações encaminhadas, pelo **CONTRATANTE**, para os endereços constantes dos autos;
- i) prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste contrato, no Edital e nos respectivos Anexos;
- j) utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade dos serviços e o atendimento às especificações contidas neste contrato, no Edital e em seus Anexos;
- k) 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;
- l) reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;
- m) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do **CONTRATANTE**, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
- n) apresentar ao **CONTRATANTE**, sempre por escrito e nos momentos anteriores à prática de condutas omissivas ou comissivas, pedidos de esclarecimento de dúvidas, ciente de que tais pedidos não suspenderão e/ou não interromperão quaisquer prazos de execução;
- o) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;
- p) utilizar, na execução do contrato, conforme necessidade, a integralidade dos recursos indicados na proposta apresentada na licitação e indicar, ao **CONTRATANTE**, por escrito, contra recibo, conforme experiências colhidas ao longo da execução, os itens da proposta que possam ser suprimidos, reconfigurados e/ou cujos quantitativos possam ser redimensionados, sem alterações significativas nos níveis de serviço acordados;
- q) detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do **CONTRATANTE**, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;
- r) recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica exigida, fornecendo ao **CONTRATANTE**, antes da data de início da realização do serviço, relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto deste contrato, atualizando-a sempre que necessário;
- s) contratar, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, inclusive no que tange à fixação de salários e de outros benefícios, os trabalhadores que prestarão os serviços objeto deste contrato, zelando para que pessoas cuja diferença de tempo de serviço não seja superior a 2 (dois) anos tenham salários e benefícios iguais, desde que, nos termos da legislação e jurisprudência, exerçam idênticas funções e tenham a mesma produtividade e perfeição técnica, ressalvadas as situações nas quais haja autorização expressa, constante de convenção e/ou de acordo coletivo de trabalho e/ou decisão judicial para pagamento, a seus trabalhadores, de quaisquer benefícios, inclusive salários e reajustes, de forma diferenciada;
- t) informar, por escrito, contra recibo, aos trabalhadores que contratar, acerca da inexistência de vínculo de natureza trabalhista e/ou previdenciária destes com o **CONTRATANTE**, bem como que não compete, ao **CONTRATANTE**, estabelecer os valores de salários e/ou de outros quaisquer benefícios devidos a trabalhadores vinculados à **CONTRATADA**;
- u) providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais alocados na prestação dos serviços, de acordo com os requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência;
- v) responsabilizar-se pelo custo das ações de educação (capacitação, atualização, treinamento, aperfeiçoamento etc.), relativas aos trabalhadores que lhe estejam a serviço;

- w) manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo **CONTRATANTE** durante toda a vigência do contrato;
- x) responsabilizar-se por sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à perfeita execução dos trabalhos durante todo o contrato, ciente de que o não cumprimento de prazos, de indicadores, condições e/ou metas poderá configurar fato gerador de glosas e de penalidades, inclusive, de natureza pecuniária;
- y) zelar eficazmente para que a rotatividade de mão-de-obra não gere prejuízos à economicidade, ao desempenho, à produtividade e/ou às metas estabelecidas para execução do contrato;
- z) manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar referida documentação ao **CONTRATANTE**, sempre que solicitada;
- aa) comunicar ao **CONTRATANTE** as demissões, licenças e outros afastamentos de trabalhadores, para as providências necessárias, inclusive, se for o caso, cancelamento de entrada em instalações do **CONTRATANTE**, bem como de acessos a recursos, sistemas e aplicativos;
- bb) responsabilizar-se integralmente pela equipe de trabalhadores que lhe estejam a serviço, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos, níveis de serviço, indicadores e condições estipulados, sob pena de configuração de inadimplemento ensejador de aplicação de penalidades; e serviço, indicadores e condições não sejam cumpridos;
- cc) responsabilizar-se pela apuração e pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas e/ou indiretas, decorrentes da execução deste contrato, tais como tributos (impostos, taxas e contribuições), preços públicos, tarifas, taxas e outros.
- dd) responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações e recomendações previstas na legislação relacionada à segurança do trabalho e à medicina do trabalho.
- ee) responsabilizar-se, em tempo e modo, pelo cumprimento de todas as obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias e relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, decorrentes da execução do contrato;
- ff) assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos coletivos, nas convenções coletivas de trabalho e/ou em decisões judiciais vigentes e eficazes;
- gg) responsabilizar-se pelo adimplemento de todas as obrigações decorrentes de decisões judiciais e/ou de decisões exaradas por órgãos/entidades integrantes da Administração Pública e responsáveis pela fiscalização e/ou acompanhamento das relações de trabalho (Ministério do Trabalho, Ministério Público do Trabalho etc.), assegurando ao **CONTRATANTE** o direito de regresso e eximindo o **CONTRATANTE** de qualquer solidariedade e/ou subsidiariedade;
- hh) responsabilizar-se pelo implemento de todas as providências e pelo cumprimento de todas as obrigações previstas na legislação de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus trabalhadores, no desempenho dos serviços e/ou em conexão com os serviços, ainda que tais eventos ocorram nas dependências do **CONTRATANTE**;
- ii) apresentar ao **CONTRATANTE**, em até 30 (trinta) dias contados da citação e/ou da notificação, cópias das petições iniciais, dos documentos que tenham instruído aquelas petições iniciais e, se for o caso, das respostas ofertadas a quaisquer ações; judiciais e/ou processos administrativos em curso junto a outros órgãos/entidades da Administração Pública que tenham causa de pedir e/ou pedidos decorrentes deste contrato administrativo;
- jj) garantir a prestação dos serviços sem interrupção, com equipe dimensionada de forma adequada para a regular execução do contrato, bem como substituir, contratar e fixar livremente a remuneração dos profissionais, sem geração de ônus adicional ao **CONTRATANTE**;
- kk) responsabilizar-se, de forma prudente, pela identificação e mensuração de riscos associados à execução deste contrato, bem como pela adoção de providências adequadas à prevenção de riscos e/ou ao tratamento de riscos consumados, ciente de que não pode causar prejuízos ao **CONTRATANTE** e/ou a terceiros;
- ll) fornecer aos trabalhadores que lhe estejam vinculados os meios necessários para consulta às respectivas contas individuais, mantidas junto à Previdência Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;

mm) entregar ao **CONTRATANTE**, dentro da periodicidade determinada pelo gestor, cópias dos extratos das contas individuais, mantidas pelos trabalhadores que lhe estejam à serviço, junto à Previdência Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, bem como documentos probatórios das quitações de referidas obrigações;

nn) entregar ao **CONTRATANTE** documentos probatórios das quitações de obrigações relativas à Previdência Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, bem como as planilhas de cálculo e outros elementos utilizados para apuração dos valores devidos;

oo) entregar ao **CONTRATANTE** cópias de planilhas de cálculos e dos documentos probatórios da quitação integral de verbas rescisórias;

pp) responsabilizar-se pela conservação dos ambientes do **CONTRATANTE** em que desempenhe o serviço contratado;

qq) utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o **CONTRATANTE** (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);

rr) extrair dados dos sistemas de controle de gestão dos serviços contratados e elaborar e apresentar, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços alcançados em confronto aos exigidos e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução do serviço;

ss) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, dentre outros;

tt) assinar o Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo C deste contrato) e apresentar Acordo de Sigilo assinado pelos profissionais que serão alocados na execução deste ajuste, contendo, no mínimo, os seguintes requisitos:

tt.1) O compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução do serviço;

tt.2) O compromisso de não utilizar recursos ou serviços do **CONTRATANTE** para fins alheios ao objeto da contratação;

tt.3) A ciência de que os acessos realizados ou dados transmitidos são auditáveis pelo **CONTRATANTE**;

uu) responder integralmente por quaisquer perdas e/ou danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua e/ou de seus profissionais, na execução dos serviços contratados e/ou em decorrência da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais e/ou legais a que estiver sujeita;

vv) 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**;

ww) substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior, qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do **CONTRATANTE** ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo gestor do contrato;

xx) manter os profissionais identificados mediante uso permanente de crachá, composto de cartão em PVC, com nome, foto, matrícula e os logotipos do **CONTRATANTE** e da empresa **CONTRATADA**, bem como de cartão magnético para acesso às dependências do Órgão;

xx.1) o cartão magnético para o profissional será custeado pelo **CONTRATANTE**, ao valor unitário de R\$ 6,46 (seis reais e quarenta e seis centavos);

xx.2) O cartão em PVC será confeccionado pelo **CONTRATANTE** e custeado pela **CONTRATADA** ao valor unitário R\$ 5,25 (cinco reais e vinte e cinco centavos);

xx.3) em caso de substituição do crachá de identificação (PVC e/ou magnético), por dano, perda ou por outro motivo de responsabilidade do usuário, será(ão) cobrado(s) da **CONTRATADA** o(s) valor(es) correspondentes(s) ao(s) custo(s) de confecção;

xx.4) ao final do contrato ou na substituição de profissional, a **CONTRATADA** devolverá ao **CONTRATANTE** os crachás de identificação dos profissionais (PVC e cartão magnético). Na falta de devolução do(s) cartão(ões) magnético(s) ou PVC, será(ão) cobrado o valor correspondente ao custo de confecção;

xx.5) os custos de confecção poderão ser atualizados, a critério do **CONTRATANTE**;

yy) identificar qualquer equipamento em sua posse que venha a ser utilizado nas dependências do **CONTRATANTE**, afixando placas de controle patrimonial, selos de segurança, entre outros pertinentes;

zz) informar ao **CONTRATANTE** quaisquer ocorrências modificativas do estado presumido de equilíbrio econômico-financeiro apurado no ato de assinatura do contrato, descrevendo, de forma minudente, detalhada em planilhas, as ocorrências modificativas supervenientes à data de assinatura do contrato e os impactos de tais ocorrências no custo da contratação;

aaa) responsabilizar-se pelo acréscimo de custo decorrente da eventual migração, ao longo da execução do contrato, do regime tributário ao qual vinculada à época de apresentação da proposta, para outro regime tributário, particularmente nas situações em que referida migração ocorra em virtude de variações no próprio faturamento;

bbb) restituir ao **CONTRATANTE** o decréscimo de custo correspondente à diferença entre a despesa com tributos existente à época de apresentação da proposta e a despesa com tributos existente ao longo da execução do contrato;

ccc) restituir ao **CONTRATANTE** quaisquer valores que, nos termos da legislação, da jurisprudência dos Tribunais Federais e do Tribunal de Contas da União, eventualmente lhe sejam pagos indevidamente e/ou além do devido.

ddd) apresentar, a pedido do **CONTRATANTE**, cópias digitalizadas de contratos vigentes (e dos respectivos anexos), cujos objetos sejam similares ao deste ajuste, que tenha firmado, pessoalmente ou por sociedade controlada e/ou filiada, com quaisquer outros órgãos/entidades integrantes da Administração Pública, em quaisquer dos Entes da Federação.

Parágrafo primeiro - A **CONTRATADA** deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento do preço de sua proposta, devendo complementar quantitativos e valores, caso os previstos na referida proposta estejam em desacordo com a legislação aplicável e/ou não sejam satisfatórios ao atendimento do objeto deste contrato.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** entregar ao **CONTRATANTE**, mensalmente, junto com o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), pasta de trabalho atualizada, em formato “xls”, de linhas/colunas, a ser observada do início ao término do contrato, na qual estejam registrados, em linhas distintas, os nomes (completos, sem abreviaturas) dos trabalhadores vinculados à execução do contrato e, em colunas distintas:

I – na primeira planilha da pasta de trabalho eletrônica:

a) o mês/ano faturado;

b) o nome do perfil profissional (Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais, Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos etc.);

c) o número de CPF do trabalhador vinculado à execução do contrato e ao perfil profissional indicado na mesma linha, noutra coluna;

d) número de carteira de trabalho do trabalhador;

e) a data de início do contrato de trabalho;

f) a data de encerramento do contrato de trabalho, quando existente;

g) o tipo de contrato de trabalho estabelecido entre o trabalhador considerado e a **CONTRATADA** (temporário, permanente, transitório etc.);

h) endereço eletrônico, endereço não eletrônico e número de telefone do trabalhador.

II – na segunda planilha da pasta de trabalho eletrônica:

a) o mês/ano faturado;

b) o número de CPF do trabalhador vinculado à execução do contrato;

- c) todos os itens que componham a remuneração paga ao trabalhador, tais como "salário", "benefício alimentação", "benefício saúde", "benefício transporte" e outros quaisquer; e
- d) o somatório de créditos pagos ao trabalhador vinculado à execução do contrato.
- e) todos os itens que correspondam a descontos incidentes sobre as remunerações dos profissionais, tais como "imposto de renda", "contribuição previdenciária", "contribuição ao FGTS" e outros quaisquer;
- f) as bases de cálculo de tributos, de contribuições e de outros descontos;
- g) o somatório de créditos e o somatório de descontos;
- h) valor líquido pago ao trabalhador;
- i) tempo, em minutos, de serviços mensalmente prestados, pelo trabalhador, à execução do contrato, no mês/ano considerado;
- j) tempo, em minutos, de execução do contrato, no mês/ano considerado.

III – na terceira planilha da pasta de trabalho eletrônica:

- a) o mês/ano faturado;
- b) o número de CPF do trabalhador, ainda vinculado ou não, à execução do contrato;
- c) todos os itens que componham o somatório das verbas rescisórias paga ao trabalhador;
- d) o valor bruto das verbas rescisórias devidas ao trabalhador;
- e) o valor líquido das verbas rescisórias pagas ao trabalhador.

Parágrafo quarto – Na construção da pasta de trabalho referida no parágrafo anterior:

- a) os nomes das colunas referentes a créditos devidos ao trabalhador deverão ser substituídos por nomes iniciados com a letra “A” e integrados por 2 (dois) números. Nessa ordem, A01 poderá substituir o nome “salário” e assim por diante.
- b) os nomes das colunas referentes a débitos lançados em desfavor do trabalhador deverão ser substituídos por nomes iniciados com a letra “B” e integrados por 2(dois) números. Nessa ordem, B01 poderá substituir “INSS” e assim por diante.
- c) os nomes das colunas referentes a verbas rescisórias devidas ao trabalhador deverão ser substituídos por nomes iniciados com a letra “C” e integrados por 2(dois) números. Nessa ordem, C01 poderá substituir “salário” e assim por diante
- d) deverá ser formada planilha distinta, para exposição dos nomes (de colunas) substituídos e dos respectivos nomes (de colunas) substitutos, que deverão ser mantidos constantes, durante toda a execução do contrato.

Parágrafo quinto – A **CONTRATADA** deverá entregar ao **CONTRATANTE** cópia, impressa em papel A4 ou, conforme orientação do gestor, em arquivo com a extensão “pdf”, da planilha eletrônica indicada no item anterior, exclusivamente referida ao mês faturado, em configuração padronizada para todo o período de vigência do contrato e que exiba, em "caixa alta", os nomes dos trabalhadores, dispostos em ordem alfabética, e, imediatamente abaixo do nome de cada trabalhador, todas as respectivas informações (dados cadastrais, créditos, débitos, somatórios de créditos, somatórios de débitos, bases de cálculo de tributos, valores líquidos entregues aos trabalhadores etc.).

Parágrafo sexto – As comunicações expedidas pelo **CONTRATANTE**, principalmente as urgentes, o serão, inclusive em meio eletrônico, preferencialmente, para endereços constantes dos autos. Se a **CONTRATADA** descumprir a obrigação de manter seus endereços atualizados, serão consideradas eficazes as comunicações encaminhadas pelo **CONTRATANTE** para os endereços constantes dos autos e/ou produzidas pelo **CONTRATANTE** por edital e/ou por outros meios disponíveis, às custas da **CONTRATADA**.

Parágrafo sétimo – É defeso à **CONTRATADA**:

- a) utilizar sua qualidade de prestador de serviço ou o nome do **CONTRATANTE** em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos;
- b) divulgar quaisquer informações a que tenha acesso ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto deste contrato, sem prévia e expressa autorização **CONTRATANTE**;

c) subcontratar os serviços, no todo ou em parte;

d) alocar na execução dos serviços, ou na função de preposto, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de chefia, direção e assessoramento, ou de membros e servidores vinculados ao **CONTRATANTE**.

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 20h.

Parágrafo primeiro - Os serviços serão executados nas dependências do **CONTRATANTE**, localizadas na cidade de Brasília/DF, no SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-542; no SEPN 514, lote 9, Bloco D – CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3, Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300; no SCRN 702/703, Bloco B, Lotes 2, 4 e 6, Asa Norte – CEP: 70720-620; ou em outro local onde o **CONTRATANTE** porventura venha a se estabelecer.

Parágrafo segundo - Poderá haver prestação de serviço de suporte local, sob demanda, nas residências dos Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, hipótese em que o deslocamento será provido pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro - O **CONTRATANTE** poderá solicitar, conforme a necessidade de serviço, que parte da equipe de suporte local participe de atividades que afetem a disponibilidade dos serviços de TIC (manutenções agendadas do ambiente ou mudanças dos equipamentos de TIC), ou que afetem diretamente os usuários. Essas atividades são executadas geralmente após as 20h (de segunda-feira a sexta-feira) e/ou aos fins de semana, com duração média de 8 (oito) horas por dia, e não deverão acarretar custos adicionais ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo quarto – O gestor do contrato irá acompanhar a presença dos funcionários da **CONTRATADA** alocados para prestar os serviços 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, 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, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

Parágrafo primeiro - O início da prestação dos serviços será precedido de Reunião de Alinhamento de Expectativas, a ser realizada até o 5º dia útil após a assinatura deste instrumento, contando com a presença, no mínimo, do gestor do contrato, dos fiscais técnico e administrativo e do preposto formalmente indicado pela **CONTRATADA**.

Parágrafo segundo - Até o dia de início da execução do contrato, a **CONTRATADA** deverá fornecer as comprovações acerca dos requisitos de qualificação, escolaridade ou experiência dos profissionais que executarão o objeto contratado, conforme definido no Termo de Referência.

Parágrafo terceiro - Especificamente para a comprovação de certificação dos profissionais, a **CONTRATADA** disporá do prazo de 60 (sessenta) dias para apresentá-las, após o início da prestação dos serviços, em função dos prazos necessários para a realização de provas e recebimento da documentação pelos profissionais.

Parágrafo quarto - No prazo de 15 (quinze) dias do término do presente contrato deverá ser realizada Reunião de Validação de Expectativas, com a presença, no mínimo, do gestor do contrato, dos fiscais técnico e administrativo e do preposto, com o objetivo de verificar se as intenções inicialmente previstas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

CLÁUSULA SÉTIMA – 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 indicados abaixo:

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

Parágrafo primeiro – O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das glosas previstas no Anexo B.

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

Parágrafo terceiro – A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal. A referida revisão ficará restrita a, no máximo, 4 (quatro) indicadores e suas respectivas metas.

Parágrafo quarto – O dimensionamento das equipes é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste instrumento.

Parágrafo quinto - Durante o período de estabilização, a **CONTRATADA** deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência se justifica, pois, dada a flexibilização aplicada nos Níveis de Serviço Exigidos para os três primeiros meses, a **CONTRATADA** não poderá diminuir a sua força de trabalho, sob o risco de prejudicar a execução dos serviços ao término do período de estabilização.

DA TRANSIÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA OITAVA – Buscando munir a equipe que prestará os serviços de informações críticas sobre o ambiente, e sobre a execução de modo geral, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar equipe técnica especializada que atuará na fase de transição.

Parágrafo primeiro - A atuação da equipe de transição se inicia imediatamente após a reunião de alinhamento de expectativas, e se estende ao longo dos 3 (três) primeiros meses de execução do contrato, sendo encerrada ao final do período de estabilização.

Parágrafo segundo - O conjunto de certificações da equipe de transição deverá contemplar, no mínimo, as seguintes certificações:

- a) Certificação ITIL Foundation V3;
- b) Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou HDI SCM (Support Center Manager);
- c) Certificação HDI KCS (Knowledge Centered Support).

Parágrafo terceiro - A principal tarefa da equipe de transição será a elaboração e execução de um Projeto de Adequação da Base de Conhecimento do **CONTRATANTE**, conforme parâmetros estabelecidos no Termo de Referência.

Parágrafo quarto - A equipe de transição deverá apresentar um Plano de Projeto, em até 15 (quinze) dias corridos após a Reunião de Alinhamento de Expectativas. O plano deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens:

- a) identificação e análise inicial da Base de Conhecimentos da Central de Serviços do **CONTRATANTE**;
- b) análise dos riscos encontrados e necessidades de melhorias; e
- c) determinação das principais etapas de execução do projeto, incluindo início da construção da Base de acordo com as melhores práticas, elaboração de procedimentos de atualização e manutenção da Base de Conhecimento, definições de responsabilidades e treinamentos das equipes envolvidas, dentre outras.

Parágrafo quinto - O Projeto de Adequação da Base de Conhecimento deverá ser finalizado em no máximo 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços. Após sua finalização, a **CONTRATADA** deverá entregar ao **CONTRATANTE** documentações contendo todos os procedimentos realizados no projeto.

Parágrafo sexto - O Projeto de Adequação da Base de Conhecimento ocorrerá apenas uma vez, no início da execução contratual, e não deverá acarretar custos adicionais ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo sétimo - Ao final do contrato, a **CONTRATADA** deverá fornecer ao **CONTRATANTE**, em até 90 (noventa) dias após o encerramento da sua vigência, todas as informações necessárias à transição para outra empresa prestadora de serviço, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

CLÁUSULA NONA – Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme definido no Anexo B.

Parágrafo primeiro - A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deve ser validado previamente pelas partes.

Parágrafo segundo - As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de início da prestação dos serviços, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação do serviço 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 deste mês e a data de encerramento do contrato.

Parágrafo terceiro - A **CONTRATADA** será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos no Termo de Referência, a serem disponibilizados ao **CONTRATANTE**, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.

Parágrafo quarto - Os indicadores relativos ao tempo para solução de chamados serão calculados levando em consideração o horário de prestação do serviço contratado e a data/hora de registro inicial. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram fora do horário de prestação do serviço contratado ou não estiveram sob a responsabilidade da **CONTRATADA**. Para tanto, a suspensão e o repasse deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo quinto - O **CONTRATANTE** poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificada situação alheia à atuação da **CONTRATADA**, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação do serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros.

Parágrafo sexto - Indicadores fora das porcentagens listadas nas Tabelas de Indicadores de Níveis de Serviço serão considerados como inexecução parcial ou total dos serviços mensais, sem prejuízo da aplicação da glosa referente ao indicador não atingido, conforme Tabela constante no item 3.4.7 do Termo de Referência.

Parágrafo sétimo – Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços, composta pelas equipes de telessuporte, conforme critérios definidos no Termo de Referência.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA DEZ – O objeto deste contrato será recebido da seguinte forma:

- a) provisoriamente, pelo gestor do contrato, por meio da emissão da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços, após a apresentação do Relatório Gerencial de Serviços pela CONTRATADA;
- b) definitivamente, pelo gestor do contrato, por meio da emissão da nota técnica atestando a prestação dos serviços contratados, após o recebimento de toda a documentação exigida para a realização do pagamento mensal.

Parágrafo primeiro – O gestor do contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades, impeditivos de recebimento do serviço prestado. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo gestor do contrato, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

Parágrafo segundo – O serviço será medido com base em indicadores de Níveis de Serviço, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA, conforme disposto no Anexo B.

Parágrafo terceiro – O preposto deverá apresentar ao gestor do contrato justificativas, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecido na Tabela de Indicadores de Níveis de Serviços.

Parágrafo quarto – Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos que comprovadamente forem causados pelo CONTRATANTE, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA.

Parágrafo quinto – O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA ONZE – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

- a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da adjudicatária; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;
- b) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA; e
- c) apresentação dos documentos arrolados no item 3.7.4 do Termo de Referência em relação aos empregados que atuarem na execução do seu objeto, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, nas dependências do CONTRATANTE, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias no mês de referência.

Parágrafo primeiro – O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas.

Parágrafo segundo – O limite máximo para redução do valor mensal será de 25%. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 25% para o pagamento do mês em questão, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas.

Parágrafo terceiro – O pagamento será realizado em parcelas mensais e após a emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço – TANS (Anexo B); validação dos serviços e emissão de recebimento definitivo pelo gestor do contrato, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.

Parágrafo quarto – Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a nota fiscal, o gestor do contrato verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento, por parte da CONTRATADA, notificará o preposto para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo quinto – A nota fiscal deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** com todos os documentos exigidos, em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

Parágrafo sexto - A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo deste contrato.

Parágrafo sétimo - 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 oitavo – 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 nono – O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA DOZE – 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 Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DO VALOR

CLÁUSULA TREZE – O valor mensal do presente contrato é de **R\$ 93.983,34** (noventa e três mil, novecentos e oitenta e três reais e trinta e quatro centavos), e o valor global é de **R\$ 1.879.666,80** (um milhão, oitocentos e setenta e nove mil, seiscentos e sessenta e seis reais e oitenta centavos), conforme discriminado no Anexo A.

Parágrafo único – Já estão inclusos no preço todos os encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

DA REPACTUAÇÃO

CLÁUSULA QUATORZE – 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 – Registra-se que:

I – Os perfis profissionais, quantitativos e valores integrantes da estimativa de preços e do respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico, foram produzidos por equipe integrante do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do **CONTRATANTE**, sob observância das normas técnicas aplicáveis e para atendimento adequado a uma necessidade pública que foi previamente identificada e adequadamente mensurada.

II - A estimativa de preços e o respectivo detalhamento, constantes do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico do qual decorre esta contratação, serão observados, em cotejo a ser estabelecido com a proposta veiculada pela **CONTRATADA**, exclusivamente para fins de exame da vantajosidade eventualmente associada a este contrato, quando da ocorrência de prorrogações e/ou de repactuações.

III – Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios, definidos pela **CONTRATADA**, na proposta apresentada à licitação, poderão sofrer variações, a critério da **CONTRATADA**, ao longo do intervalo de tempo posterior à assinatura do contrato e anterior à primeira repactuação. Referidas variações não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

IV - Os conhecimentos acerca da execução contratual que sejam absorvidos pelo **CONTRATANTE** e/ou adquiridos pelo **CONTRATANTE** a partir de outras fontes deverão ser observados quando das prorrogações e quando da análise de pedidos de repactuação veiculados pela **CONTRATADA**.

V – Os quantitativos de perfis profissionais e os valores de salários e de outros benefícios que sejam considerados adequados à perfeita execução deste contrato após aplicação, durante os processos de repactuação e/ou de prorrogação, dos conhecimentos absorvidos pelo **CONTRATANTE**, poderão sofrer variações, a critério da **CONTRATADA**, entre repactuações e/ou entre prorrogações. Referidas variações serão consideradas parte integrante da proposta, não serão causa de redução e não serão causas de aumento do preço contratado.

Parágrafo segundo – 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, observado o 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 terceiro – 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 quarto – Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

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

Parágrafo sexto – O cálculo da repactuação dos preços dos componentes de custo que se refiram a salários deverá observar a média aritmética simples dos somatórios dos salários pagos, mês a mês, pela contratada aos respectivos trabalhadores.

Parágrafo sétimo - No cálculo mencionado no parágrafo anterior, em cada um dos somatórios mensais, será desprezada a fração excedente ao somatório dos salários indicados pela contratada na proposta apresentada à licitação.

Parágrafo oitavo – O mesmo raciocínio descrito nos parágrafos sexto e sétimo desta cláusula será utilizado para repactuação dos preços de outros componentes de custo que correspondam a direitos trabalhistas e/ou previdenciários.

Parágrafo nono – Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes descritos na proposta apresentada à licitação, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, decisão judicial, acordo coletivo e/ou convenção coletiva.

Parágrafo dez – 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 onze – 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, ressaltar, 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 doze – A inércia da **CONTRATADA** em ressaltar 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. Ocorrerá igualmente a preclusão do direito à repactuação caso o pedido seja apresentado ao CNJ em momento posterior ao encerramento da vigência deste contrato.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA QUINZE – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta dos recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União de 2017, Programa de Trabalho: 02.032.1389.2B65.0001 e Natureza da Despesa: 339039, tendo sido emitida a Nota de Empenho 2017NE000663, datada de 06 de outubro de 2017.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DEZESSEIS – Com fundamento no art. 7º da Lei n. 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, a **CONTRATADA** ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência:

b) multa, nos seguintes casos:

b.1) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, sobre o valor total do contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitada a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pela **CONTRATANTE**. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

b.2) 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor mensal do contrato, no caso de atraso na entrega do Projeto de Adequação da Base de Conhecimento, limitada a incidência de 15 (quinze) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução parcial do contrato;

b.3) 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por empregado afetado e por dia de ocorrência, para cada uma das diferentes condutas descritas nas tabelas abaixo, limitada a 10% (dez por cento) do valor do contrato, ao mês:

Condutas
1) Atrasar a integralidade ou parte do pagamento de qualquer obrigação decorrente de relação de trabalho, relativamente aos prazos previstos na legislação, em convenções, acordos coletivos e/ou decisões judiciais, ou, à falta destes (ou ainda em caso de dúvida, omissão ou obscuridade), em orientações do CONTRATANTE ;
2) Atrasar a integralidade ou parte do pagamento de qualquer obrigação decorrente de relação de trabalho e referida à Secretaria da Receita Federal do Brasil e/ou ao FGTS.

b.4) 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de não apresentação de documentação prevista neste instrumento ou no Termo de Referência;

b.5) 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, sobre o valor mensal do contrato, limitada a 10% (dez por cento), no caso de atraso injustificado para abertura da conta-depósito vinculada;

b.6) 0,2% (dois décimos por cento), por dia, sobre o valor mensal do contrato, limitada a 5% (cinco por cento), no caso de atraso injustificado na apresentação, renovação, substituição ou complementação da garantia do contrato;

b.6.1) o atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias corridos na apresentação da garantia do contrato poderá acarretar a rescisão unilateral, sem prejuízo da multa prevista na alínea “b.9” e demais cominações legais decorrentes da inexecução total do ajuste;

b.7) 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato a cada 3 (três) advertências, referidas a um mesmo intervalo de dez meses, ocorridas durante a execução do objeto;

b.8) 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

b.9) 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no 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;

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

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

Parágrafo segundo – *Ad cautelam*, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

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

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

Parágrafo quinto - O cometimento reiterado de descumprimentos injustificados de obrigações previstas neste contrato, regularmente apuradas e notificadas, poderá configurar a inexecução total da obrigação, com a rescisão unilateral do ajuste e a aplicação da penalidade prevista na alínea "b.8" do *caput* desta cláusula.

Parágrafo sexto - Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela **CONTRATADA** deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões autenticadas, por cartórios extrajudiciais ou por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados. Caso a autenticação de cópias de documentos originais e/ou o fornecimento de cópias de documentos sejam requeridos ao **CONTRATANTE**, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

Parágrafo sétimo - Para exigir a pena convencional, não é necessário que o credor (*in casu*, o **CONTRATANTE**) alegue prejuízo (Código Civil, artigo 402). No entanto, de comum acordo, em conciliação, o **CONTRATANTE** poderá substituir a possível aplicação da pena de multa pela aplicação da pena de advertência, desde que:

I – não haja prejuízo ao Erário, a trabalhadores vinculados à execução deste contrato administrativo e/ou a terceiros; e

II – o prejuízo eventualmente causado ao Erário, a trabalhadores vinculados à execução deste contrato e/ou a terceiros tenha sido integralmente ressarcido.

Parágrafo oitavo - A substituição da possível aplicação da pena de multa pela aplicação da pena de advertência:

I – deverá ser requerida pela contratada, no prazo que lhe seja aberto para defesa prévia, com renúncia expressa ao direito (disponível) de apresentar defesa prévia e de recorrer;

II - somente será aplicável aos tratamentos de inadimplementos quanto aos quais a **CONTRATADA** assumira integral responsabilidade;

III - estará condicionada à assunção, pela **CONTRATADA**, em documento subscrito, sob firmas reconhecidas, pelo preposto e pelo representante legal/convencional, do compromisso de que serão adotadas providências eficazes:

a) para saneamento das causas e dos efeitos do inadimplemento identificado, em prazo a ser definido pela Secretaria de Administração do **CONTRATANTE**, mediante prévia oitiva do gestor do contrato; e

b) para evitar que outros inadimplementos quaisquer ocorram.

IV - poderá ser realizada no máximo duas vezes, ao longo de cada período de 10 (dez) meses de vigência do contrato, desde que referida a inadimplementos diferentes entre si.

V - somente ocorrerá nas situações em que o gestor do contrato apresente manifestação favorável, fundamentada:

a) no histórico, caso existente, do relacionamento entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE**;

b) na descrição dos indícios, eventualmente existentes, de que a substituição requerida atenderá também ao interesse público;

c) na descrição dos indícios, eventualmente existentes, de que o inadimplemento identificado não causou prejuízo significativo, inclusive aos prazos previstos para cumprimento de outras obrigações assumidas pela **CONTRATADA** junto ao **CONTRATANTE**.

DA GARANTIA CONTRATUAL

CLÁUSULA DEZESSETE – A **CONTRATADA** apresentará, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da publicação deste instrumento na Imprensa Oficial, garantia de execução do contrato em uma das modalidades previstas em lei, no valor de **R\$ 93.983,34** (noventa e três mil, novecentos e oitenta e três reais e trinta e quatro centavos), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, tendo como beneficiário o **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro - A garantia deverá ser prestada com validade 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.

Parágrafo segundo - Caso o pagamento das verbas rescisórias não ocorra 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 das verbas trabalhistas, das contribuições previdenciárias e do FGTS diretamente pelo **CONTRATANTE**, conforme estabelecido no art. 19-A, incisos IV e V, da Instrução Normativa n. 2, de 30 de abril de 2008, e alterações posteriores, editada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Parágrafo terceiro - No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender 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 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:

- a) deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);
- b) deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;
- c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e
- d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (CNJ) e/ou prazo de carência.

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

Parágrafo oitavo – 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 nono – 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 de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial.

Parágrafo dez - 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 de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

Parágrafo onze – A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstos neste instrumento será devolvida à **CONTRADADA**, que disporá do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis para a regularização da pendência.

Parágrafo doze – Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada da imposição da sanção.

DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

CLÁUSULA DEZOITO – A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais devidos aos empregados da **CONTRATADA** alocados na prestação dos serviços será provisionada pelos percentuais abaixo:

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS	
Regime de Tributação	Lucro Real
RAT ajustado (RAT*FAP) ¹	2,9546%
Submódulo 4.1 (a)	16,7546%
Encargo	
13º Salário	8,3333%
Férias	8,3333%
Abono de Férias	2,7777%
Subtotal (b)	19,4443%
Incidência Submódulo 4.1 (a)*(b) = (c)	3,2578%
Multa FGTS (d)	4,2998%
Encargos Provisionados (b)+(c)+(d) = (e) 2	27,0019%

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 provisionamento será realizado mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de 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**, sob pena de multa.

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 - As parcelas descritas no art. 4º da Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013, serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem, observado o disposto nos arts. 7º e 12 da referida Resolução.

Parágrafo sexto - Desde que diante de prova razoável de fatos alegados, a **CONTRATADA** poderá solicitar autorização do **CONTRATANTE** para movimentar os recursos da conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam descritas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013.

Parágrafo sétimo – A solicitação deverá ser apresentada, pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, com no mínimo 12 (doze) dias úteis de antecedência relativamente à data de vencimento da obrigação a ser adimplida, juntamente com todos os dados necessários à efetivação do pagamento direto, tais como: código de recolhimento (se for o caso), nome completo do beneficiário (sem abreviaturas), números de CPF, das carteiras de identidade e do trabalho, da instituição financeira, da agência e da conta corrente que receberá o depósito.

Parágrafo oitavo – Todas as informações necessárias à movimentação requerida, devidamente revisadas pela **CONTRATADA**, deverão ser apresentadas, ao protocolo do **CONTRATANTE**, em documento impresso e assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**. Cópias eletrônicas daquele documento, integradas por planilhas com extensões “csv” ou “xls” deverão ser encaminhadas aos endereços eletrônicos dos gestores nomeados pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo nono – A movimentação de recursos da conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação, diretamente para a conta corrente de trabalhador alocado na execução do contrato será realizada a pedido, sob exclusiva e integral responsabilidade da **CONTRATADA**.

DA RESCISÃO

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

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

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

Parágrafo único – 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 UM – 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 n. 8.666/93.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA VINTE E DOIS – O presente contrato terá vigência de **20 (vinte) meses**, contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal(is) técnico(s) e administrativo(s), 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.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

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.

DO FORO

CLÁUSULA VINTE E SEIS – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleito o foro de Brasília - Distrito Federal.

E por estarem assim de pleno acordo, assinam as partes o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006.

Pelo **CONTRATANTE**

Julhiana Miranda Melloh Almeida

Diretora-Geral

Pela **CONTRATADA**

Amanda Conde dos Reis

Coordenadora de Operações

ANEXO A DO CONTRATO N. 17/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A PARA CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (Pregão Eletrônico n. 22/2017 - Processo Administrativo/CNJ n. 04517/2016).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal do Contrato (R\$)	Valor Total do Contrato (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC.	Mês	20	93.983,34	1.879.666,80

ANEXO B DO CONTRATO N. 17/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A PARA CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (Pregão Eletrônico n. 22/2017 - Processo Administrativo/CNJ n. 04517/2016).

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

TABELA DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - TANS						
SERVIÇO DE TELESSUORTE A SISTEMAS NACIONAIS						
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável	Índice Obtido	Redutor a ser Aplicado
INS-1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera de 20 segundos/Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		

INS-2	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos/Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-3	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	Somatório dos tempos de espera (em segundos) em todas as chamadas telefônicas/Total de chamadas telefônicas	≤ 20 segundos	0,3% + (0,1% para cada 1 segundo acima da meta exigida)		
INS-4	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte/Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100%	$\geq 65\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-5	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos/Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
INS-6	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes/Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
INS-7	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via email ou web	Somatório dos tempos de espera dos chamados encaminhados via e-mail ou via web até o tratamento inicial/Total de demandas encaminhadas via e-mail ou via web	≤ 30 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)		
INS-8	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 20 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 20 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-9	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 30 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 30 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

INS-10	Índice de resolução de chamados de usuários VIP em até 10 minutos	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 10 min. do recebimento / Total de demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-11	Índice de resolução de chamados de usuários VIP em até 20 minutos	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 20 min. do recebimento / Total de demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

SERVIÇO DE TELESSUORTE A MICROINFORMÁTICA E SISTEMAS INTERNOS

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável	Índice Obtido	Redutor a ser Aplicado
INS-12	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\leq 5\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
INS-13	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	$\geq 80\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-14	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	Somatório dos tempos de espera (em segundos) em todas as chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	≤ 20 segundos	0,3% + (0,1% para cada 1 segundo acima da meta exigida)		
INS-15	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100 %	$\geq 65\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-16	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
INS-17	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de	$\leq 3\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		

		chamados resolvidos) x 100 %				
INS-18	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via email ou web	Somatório dos tempos de espera dos chamados encaminhados via e-mail ou via web até o tratamento inicial / Total de demandas encaminhadas via e-mail ou via web	≤ 30 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)		
INS-19	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 20 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 20 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-20	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 30 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 30 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-21	Índice de resolução de chamados de usuários VIP em até 10 minutos	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 10 min. do recebimento / Total de demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-22	Índice de resolução de chamados de usuários VIP em até 20 minutos	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 20 min. do recebimento / Total de demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

SERVIÇO DE ATENDIMENTO LOCAL

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável	Índice Obtido	Redutor a ser Aplicado
INS-23	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 90 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 90 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-24	Índice de	(Total de chamados de	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1%		

	resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %		para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-25	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 180 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 180 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	$\geq 98\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-26	Índice de resolução de chamados de usuários VIP em até 45 minutos	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 45 min. do recebimento / Total de demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-27	Índice de resolução de chamados de usuários VIP em até 60 minutos	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 60 min. do recebimento / Total de demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %	$\geq 95\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-28	Índice de resolução de chamados de usuários VIP em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %	$\geq 98\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável	Índice Obtido	Redutor a ser Aplicado
INS-29	Índice de dados inconsistentes e/ou incompletos	(Total de demandas da amostra registradas de modo incompleto, inconsistente ou em desacordo com a base de conhecimento / Total de demandas da amostra) x 100 %	$\leq 1\%$	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
INS-30	Índice de satisfação com o atendimento	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom/Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 %	$\geq 90\%$	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

INS-31	Índice de rotatividade pessoal de telessuporte no	(Número de profissionais desligados sem justa causa nos serviços de telessuporte / Total de profissionais nos serviços de telessuporte nos últimos 3 meses) x 100%	<= 5%	1%		
INS-32	Índice de rotatividade pessoal de atendimento local	(Número de profissionais desligados sem justa causa nos serviços de atendimento local / Total de profissionais nos serviços de atendimento local nos últimos 3 meses) x 100%	<= 8%	1%		
INS-33	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento	(Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento / Total de chamados resolvidos) x 100%	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

TABELA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO

Item	Critério de Avaliação	Descrição do Critério	Meta Exigida	Redutor Aplicável	Índice Obtido	Redutor a ser Aplicado
CAS-1	Atualização da base de conhecimento	Total de roteiros de atendimento incluídos, excluídos ou revisados na base de conhecimento com a validação do responsável	>= 10 itens	1% + (0,1% para cada item abaixo da meta exigida)		
CAS-2	Interrupção dos serviços prestados sem a autorização do CNJ.	Ocorrências em que os serviços prestados foram interrompidos indevidamente	= 0 ocorrências	2% para cada ocorrência		
Percentual Total de Abatimentos – PTA						
Valor mensal a ser pago = Valor Mensal do Contrato x (100% - PTA)						

ANEXO C DO CONTRATO N. 17/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A PARA CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (Pregão Eletrônico n. 22/2017 - Processo Administrativo/CNJ n. 04517/2016).

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, entidade de direito privado sediada na SBS Q. 02 BL. Q SALAS 401 E 402, CEP 70.070-120, telefone (61) 32463100, inscrita no CNPJ sob o n. 05.510.654/0004-21, e com Inscrição Estadual nº 07.606.186/002-62, 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 à SEPN 514, Bloco D, Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob nº 07.421.906/0001-29, doravante denominado “**CNJ**”.

FUNDAMENTOS

A **CONTRATADA** e o **CNJ** mantêm relacionamento de prestação de serviços por força do Contrato CNJ nº 17/2017, firmado nesta data, e para que a **CONTRATADA** possa realizar atividades nas dependências do **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 de trabalho.

As **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** do **CNJ** definidas no item ‘1’ 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 CNJ nº 17/2017, 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** se compromete a 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 que originou o presente termo.

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, trabalhadores, 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** de posse da **CONTRATADA** e sob seu controle deverão ser 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 utilização indevida, 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 da execução do 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 em 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 representantes, funcionários, agentes e terceiros, direta ou indiretamente relacionados, na forma dos **Acordos de Sigilo** assinados, concordam que durante o período de vigência do Contrato CNJ nº./....., e após o seu encerramento será mantida, por prazo indeterminado, a proibição de 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:

- a) 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**;
- b) Sejam ou se tornem de domínio público, por revelação que não seja desautorizada;
- c) 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**;
- d) Sejam reveladas a terceiros, sem restrições, pelo **CNJ**; ou
- e) Sejam recebidas legalmente pela **CONTRATADA** de uma terceira parte cuja revelação não tenha violado qualquer sigilo ou outra obrigação legal; ou
- f) 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 ele 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 este 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 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 na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS, Usuário Externo**, em 13/10/2017, às 15:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JULHIANA MIRANDA MELLOH ALMEIDA, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 17/10/2017, às 12:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **0352682** e o código CRC **699D6F96**.