



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA  
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF  
www.cnj.jus.br

## TERMO ADITIVO

**TERCEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N. 03/2020, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A., PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ÀS ATIVIDADES DE GESTÃO DE TIC, SOB DEMANDA** (Pregão Eletrônico n. 49/2019 - Processo Administrativo/CNJ n. 02897/2019).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Blocos E e F, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Johanness Eck**, RG n. 6.997.231-x SSP/SP e CPF n. 006.583.638-32, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 89, de 13 de setembro de 2018, e pelo art. 3º, inciso XI, alínea “al”, da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a empresa **MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A.**, com sede no SIG, Quadra 04, Lote 625, Parte A, Brasília/DF, CEP 70610-440, telefone (61) 3963-0030, inscrita no CNPJ sob o n. 36.765.378/0001-23, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Presidente, **José Marcos de Paiva**, RG n. 2.974.456 SSP/DF e CPF n. 109.259.438-86, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei nº 8.666/1993 (art. 65, I, a), observando-se o contido no processo CNJ/SEI n. 02897/2019 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

### DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – Constitui objeto do presente Termo Aditivo a alteração qualitativa da tabela 4.3.1 e dos Anexos III e IV, todos do ANEXO I DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA, o qual é parte do Contrato em epígrafe por força de sua Cláusula Primeira.

### DAS ALTERAÇÕES

**CLÁUSULA SEGUNDA** – O ANEXO I DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA, integrante do Contrato em epígrafe, passa a vigorar com as seguintes alterações:

a) **Tabela 4.3.1:**

#### 4.3 Dinâmica da Execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

4.3.1 A tabela abaixo foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução do contrato:

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	ATOES	ARTEFATO	CANAL
1	Assinatura do contrato.	Até 5 dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	DG/Preposto ou Representante da contratada	Contrato assinado	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
	Assinatura do Termo de compromisso de manutenção de Sigilo			Termo de compromisso de manutenção de Sigilo assinado	
2	Publicação da Equipe de Fiscalização	Após a assinatura do contrato	DG	Portaria de designação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
3	Reunião de alinhamento	Até o 5º (quinto) dia útil após a	Gestor do Contrato/Preposto	- Ata de reunião de alinhamento - Modelos de Solicitação, análise, abertura, interrupção, fechamento	- Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

		assinatura do contrato.		e pagamento de Ordens de Serviço Modelo de Plano de Trabalho <b>- Plano de Execução Periódico</b>	<b>-Plataforma Teams ou similar</b>
<b>O plano de execução anual deve ser atualizado trimestralmente, no mínimo.</b>					
4	Início das emissões de Ordem de Serviço	Até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação da OS	<b>Demandante, Coordenadores de Área, Gestor do Contrato/Preposto.</b>	Solicitação de Serviço Plano de Trabalho <b>(registro no SEI via RGS)</b>	Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e no Sistema Integrado de Gestão de Demandas
			Preposto	Ordem de Serviço <b>(registro no SEI via RGS)</b> <b>Registro no relatório de geral de serviços –RGS, das solicitações de Serviços e Planos de Trabalho</b>	
5	Fechamento de Ordem de Serviço	<b>Até 5 (cinco) dias úteis Após a entrega dos produtos Declarações</b>	<b>Demandante e Gestores do Contrato.</b>	Termo de Recebimento Provisório	Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e no Sistema Integrado de Gestão de Demandas
				Termo de Recebimento Definitivo <b>Relatório Complementar</b>	
6	Medição mensal das OS emitidas	Entre o dia 21 do mês anterior ao dia 20 do mês posterior com exceção ao 1º mês que será proporcional a assinatura contratual.	Gestor do contrato / Preposto	Listagem de OS para pagamento <b>Links para o diretório onde os produtos foram gravados.</b>	E-mail ou Sistema Eletrônico de Informações (SEI) Sistema Integrado de Gestão de Demandas <b>Plataforma Teams ou similar</b>
7	Entrega do Relatório Gerencial de Serviços (RGS).	Até o 3º (terceiro) dia útil após o registro de cada ocorrência <b>ou seja, Ciclo mensal.</b>	Preposto	Relatório Gerencial de Serviços (RGS). <b>Links para o diretório onde os produtos foram gravados.</b>	<b>Correio Eletrônico (e-mail) ou</b> Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
8	Análise do Relatório Gerencial de Serviços (RGS).	Em até 5(cinco) dias úteis após o recebimento do Relatório Gerencial de Serviços (RGS).	Gestor do contrato / <b>Demandante</b>	Notificação de avaliação do Relatório Gerencial de Serviços (RGS). <b>TRD</b>	Correio Eletrônico (e-mail) <b>ou</b> <b>Sistema Eletrônico de Informações (SEI)</b> <b>Plataforma Teams ou similar</b>
9	Reunião de	<b>Mensalmente</b>	<b>Gestores do</b>	<b>Registro de reunião de</b>	Sistema

	atualização do Catálogo de Serviços		Contrato Demandantes/Preposto	atualização Catálogo Atualizado	Eletrônico de Informações (SEI) Sistema Integrado de Gestão de Demandas <b>Plataforma Teams ou similar</b>
10	Reunião de validação das expectativas	Em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato	Gestores do Contrato Preposto	Ata de reunião de validação	Sistema Eletrônico de Informações (SEI) <b>Plataforma Teams ou similar</b>

b) Anexo III:

**Anexo III - Instrumento de Solicitação e Ordem de Serviços**

A – III 1 A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS) por parte da unidade requisitante, em conformidade com a necessidade do CNJ ao longo da contratação.

**A – III 2 Uma ordem de serviço só é válida após aprovada pelo Demandante e autorizada pelo coordenador da respectiva área e, em seguida, pelo coordenador da área gestora do contrato (COAG), com todos os servidores devidamente vinculados ao CONTRATANTE.**

A – III 3 A ordem de serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

A – III 4 Os macroprocessos são apresentados na dinâmica de execução do contrato, por tipo de serviço: Rotineiro ou por Projeto;

A – III 5 Deverão ser propostos planos de trabalho para ambos tipos de serviço: Rotineiro e por Projeto, os planos serão motivados pelas solicitações de serviço encaminhadas pelos setores requisitantes, conforme descrição nos Macroprocessos da Dinâmica do Contrato.

**A - III 6 Sempre que ocorrer requisição de ajustes motivados por mudança de escopo, de tecnologia ou de novas necessidades do CONTRATANTE que impliquem na reedição do plano de trabalho apresentado, esse deverá ter seu recebimento definitivo realizado e ficará a critério da CONTRATANTE requerer nova edição por meio de outra solicitação de serviço.**

A – III 7 O prazo para início da execução de uma ordem de serviço para serviços classificados como Projeto deverá constar do plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

**A – III 8 Uma ordem de serviço de Projeto somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas e seus respectivos produtos homologados ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita ou emitida pelo Demandante para a sua não execução. Somente os produtos homologados serão pagos.**

**A – III 9 Os produtos gerados nas respectivas OS deverão ser gravados e disponibilizados em diretório público e acessível no ambiente do CNJ, conforme indicação técnica do DTI, sendo os links informados quando da emissão do RGS e fechamento de cada OS.**

**Demandas Por Projeto**

	Ação	Descrição
Contratante	<p>The diagram for the Contractor role shows a box 'Inovações e modernizações' with an arrow pointing to 'Atualiza', which then points to a 'Catálogo de Serviços' cylinder. From the cylinder, an arrow points to 'Emitir solicitação de serviço', which then points down to the next row. There are also circular arrows around the cylinder indicating updates.</p>	<p>O CONTRATANTE, por meio da unidade requisitante, acessa o Catálogo de Serviços atualizado e elabora uma ou mais solicitações de serviço para a CONTRATADA. Cada solicitação feita pelo Demandante deverá ser aprovada pelo <b>coordenador da respectiva área do Demandante e pelo coordenador da área gestora do contrato (COAG)</b>.</p> <p>Caso inexistam atividades que se correlacionem com os objetivos e produtos a serem gerados – observado o Objeto contratual, a requisitante\demandante poderá justificar e solicitar sua inclusão para o Gestor do Contrato.</p> <p>A seu critério, o Gestor poderá: a) incluir a atividade aplicando os critérios utilizados na elaboração do Catálogo inicial, solicitando opcionalmente a manifestação do Comitê Gestor de TIC para referenciar sua decisão. b) solicitar opinião formal de especialista c) realizar pesquisa em outros órgãos para atividades similares.</p>
Contratada	<p>The diagram for the Contractor role shows a box 'Elaborar e propor o Plano de Trabalho' with a downward arrow pointing to the next row.</p>	<p>A CONTRATADA, analisará a solicitação de serviço e terá até 5 dias úteis para propor o plano de trabalho. Deverão ser escolhidas as atividades constantes do Catálogo que se adequem aos objetivos e produtos a serem gerados, <b>conforme condições e cenários indicados pelo CONTRATANTE</b>.</p>
Contratante	<p>The diagram for the Contractor role shows a box 'Avaliar e aprovar o Plano de Trabalho' with a downward arrow pointing to the next row.</p>	<p>O CONTRATANTE analisa e aprova o plano de trabalho. Caso não concorde com algum item do plano apresentado, o CONTRATANTE se reúne com a CONTRATADA para procederem aos ajustes necessários.</p>
Contratante	<p>The diagram for the Contractor role shows a box 'Emitir a Ordem de Serviço - OS' with a downward arrow pointing to the next row.</p>	<p>O CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço com a quantidade de UST definida no plano de trabalho aprovado. A quantidade total de UST relacionadas ao esforço necessário para execução da OS, não poderá ser revista pelas partes durante a realização dos serviços.</p>

Contratada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Alocar recursos</div> 	A CONTRATADA aloca os recursos em conformidade com as complexidades e os perfis informados no plano de trabalho.
Contratada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Executar a Ordem de Serviço - OS</div> 	A CONTRATADA executa os serviços estabelecidos nos termos da OS.
Contratante	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Avaliar a Ordem de Serviço – OS executada</div> 	O Demandante avalia os produtos entregues e faz o respectivo registro do Recebimento Provisório na ferramenta de gerenciamento de OS. Após a emissão do Recebimento Provisório, a OS segue para encerramento pelo Gestor.
Contratante	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Encerrar Ordem de Serviço - OS</div> 	À medida que as OS são recebidas provisoriamente, o Gestor avalia e procede ou não ao seu encerramento. As OS aprovadas são repassadas para a CONTRATADA para fins de faturamento. As OS com pendências devem ser sanadas pela CONTRATADA para faturamento futuro, sem prejuízo do descumprimento dos níveis de serviços acordados e das penalizações previstas.
Contratada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Faturar a Ordem de Serviço - OS</div> 	<b>Todas as OS encerradas e aprovadas no período são objeto de Recebimento Provisório pelo Gestor Substituto. Em seguida, de posse do RGS, o Gestor Titular analisa e realiza o batimento entre o movimento do período, verifica os níveis de serviço e elabora o relatório para pagamento.</b>
Contratante	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Registrar ocorrências mensais</div>	A CONTRATANTE procede aos registros na ferramenta de gestão de demandas e no SEI encerrando o ciclo mensal identificando as realizações e as pendências para o ciclo seguinte. Deve-se ainda atualizar o <b>Plano de Execução Periódico</b> , quando necessário.
	Fim	

## Demandas Rotineiras

	Ação	Descrição
Contratante	<p style="text-align: center;">Atualiza</p>	<p>O CONTRATANTE, por meio da unidade requisitante, acessa o Catálogo de Serviços atualizado e elabora uma ou mais solicitações de serviço para a CONTRATADA. Cada solicitação feita pelo Demandante deverá ser aprovada pelo <b>coordenador da respectiva área do Demandante e pelo coordenador da área gestora do contrato (COAG)</b>.</p> <p>Caso inexistam atividades que se correlacionem com os objetivos e produtos a serem gerados, a requisitante\demandante poderá justificar e solicitar sua inclusão para o Gestor do Contrato.</p> <p>A seu critério, o Gestor poderá: a) incluir a atividade aplicando os critérios utilizados na elaboração do Catálogo inicial, solicitando opcionalmente a manifestação do Comitê Gestor de TIC para referenciar sua decisão. b) solicitar opinião formal de especialista c) realizar pesquisa em outros órgãos para atividades similares.</p>
Contratada	<p style="text-align: center;">Elaborar e propor o Plano de Trabalho</p>	<p>A CONTRATADA, analisará a solicitação de serviço e terá até 5 dias úteis para propor o plano de trabalho. Deverão ser escolhidas as atividades constantes do Catálogo que se adequem aos objetivos e produtos a serem gerados, <b>conforme condições e cenários indicados pelo CONTRATANTE</b>.</p>

Contratante	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Avaliar e aprovar o Plano de Trabalho</div> 	O CONTRATANTE analisa e aprova o plano de trabalho. Caso não concorde com algum item do plano apresentado, o CONTRATANTE se reúne com a CONTRATADA para procederem aos ajustes necessários.
Contratante	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Emitir a Ordem de Serviço - OS</div> 	O CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço com a quantidade de UST definida no plano de trabalho aprovado. A quantidade total de UST relacionadas ao esforço necessário para execução da OS não poderá ser revista pelas partes durante a realização dos serviços.
Contratada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Alocar recursos</div> 	A CONTRATADA aloca os recursos em conformidade com as complexidades e os perfis informados no plano de trabalho.
Contratada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Executar a Ordem de Serviço - OS</div> 	A CONTRATADA executa os serviços estabelecidos nos termos da OS.
Contratante	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Avaliar a Ordem de Serviço – OS executada</div> 	O Demandante avalia os produtos entregues e faz o respectivo registro do Recebimento Provisório na ferramenta de gerenciamento de OS. Após a emissão do Recebimento Provisório, a OS segue para encerramento parcial pelo Gestor.
Contratante	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Encerrar Ordem de Serviço - OS</div> 	À medida que as OS são recebidas provisoriamente, o Gestor avalia e procede ou não ao seu encerramento. As OS aprovadas são repassadas para a CONTRATADA para fins de faturamento. As OS com pendências devem ser sanadas pela CONTRATADA para faturamento futuro, sem prejuízo do descumprimento dos níveis de serviços acordados e das penalizações previstas.

Contratada	<div data-bbox="285 125 555 230" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Faturar a Ordem de Serviço - OS</div> <div data-bbox="355 237 379 300" style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	<p>Todas as OS encerradas e aprovadas no período são objeto de Recebimento Provisório pelo Gestor Substituto. Em seguida, de posse do RGS, o Gestor Titular analisa e realiza o batimento entre o movimento do período, elabora os níveis de serviço e elabora o relatório para pagamento.</p>
Contratante	<div data-bbox="288 488 571 593" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Registrar ocorrências mensais</div>	<p>A CONTRATANTE procede aos registros na ferramenta de gestão de demandas e no SEI encerrando o ciclo mensal identificando as realizações e as pendências para o ciclo seguinte. Deve-se ainda atualizar o Plano de Execução Periódico, quando necessário.</p>
Fim		

c) **Anexo IV:**

**ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA - GESTÃO DO NÍVEL DE SERVIÇOS**

No intuito de assegurar a efetiva prestação dos serviços e respectivos produtos gerados será aplicada a gestão do nível de serviços para ajustar o pagamento à medição mensal dos serviços efetivamente prestados com o desempenho, qualidade e conformidade exigidas pela CONTRATANTE na entrega dos respectivos produtos, considerando que:

**a) Conforme a natureza e características de cada Ordem de Serviço, deverá ser alocado um ou mais indicadores;**

**b) (revogado);**

**c) A verificação dos Níveis de Serviço, realizado pelo gestor ao final de cada ciclo, deverá estar inserido na ferramenta (sistema integrado de gerenciamento de demandas);**

d) A apuração dos níveis de serviços aqui descritos, poderá ensejar penalizações de glosa mediante dedução na Base de Cálculo de USTs consideradas na composição do valor a ser pago à CONTRATADA, sem prejuízo de outras penalidades aplicáveis previstas no Edital e seus anexos.

e) Quaisquer limitações que independam da CONTRATADA que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

f) O Nível Mínimo de Serviços - NMS poderá ser revisado periodicamente, de forma a permitir ajustes necessários à melhoria contínua dos serviços. As revisões dos NMS serão estabelecidas mediante Termo Aditivo ao Contrato.

g) A CONTRATADA deverá realizar a verificação da qualidade antes da entrega dos produtos gerados, visando artefatos livres de defeitos e de desconformidades. A CONTRATANTE também realizará a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos gerados pela CONTRATADA. Se as desconformidades apontadas pela CONTRATANTE gerarem retrabalho, as correções serão realizadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

h) Poderá ocorrer a devolução dos artefatos e/ou serviços por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões e melhores práticas adotadas pela CONTRATANTE. Em caso de recusa de qualquer artefato e/ou serviço, o prazo efetivo para sua correção não será considerado prorrogação do prazo contratual pré-definido ou dos prazos limites definidos para execução das demandas.

i) Dada a necessidade de implantação do serviço, envolvendo instalação de sistemas e equipamentos, treinamento de equipes da contratada, testes e ajustes no ambiente de produção, será fixado o período de adaptação de **60 (sessenta) dias corridos**, contados a partir da data da assinatura do contrato. Nesse período não incidirá nenhuma penalidade pelo descumprimento dos indicadores dos níveis de serviços, mas os indicadores de desempenho deverão ser calculados pela CONTRATANTE mensalmente para geração de base referencial.

j) Caso haja impedimentos técnicos que afetem os prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador, a CONTRATADA deverá justificar formalmente a CONTRATANTE, informando os motivos deste impedimento e, caso aceito, o atraso não será considerado na apuração dos indicadores.

k) A CONTRATADA deverá primar pela entrega dos serviços nos prazos, qualidade esperados e ao mesmo tempo garantir a conformidade técnica com o presente Termo de Referência, em atendimento dos níveis de serviços previstos neste NMS.

**l) Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados os índices de eficiência de prazo (desempenho), qualidade e conformidade.**

**m) Os níveis de serviço relativos ao prazo e à qualidade permitirão mensurar a eficiência dos serviços realizados pela CONTRATADA, e o terceiro indicador cuidará da mensuração de conformidade técnica com o Edital ou com a respectiva Ordem de Serviço durante a prestação dos serviços.**

**n) (revogado).**

**Tabela A - (revogada).**

**o) (revogado).**

**Tabela B - (revogada).**

**DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO, QUALIDADE E CONFORMIDADE**

**Índice de Pontualidade dos Serviços (IPS)** - Afere a capacidade da CONTRATADA na conclusão dos serviços dentro do prazo acordado junto à CONTRATANTE. Quanto maior este índice, maior a capacidade de atendimento da CONTRATADA.

Métrica:  $IPS = 100 - (QSFP/QSE)$ , onde:

**IPS**=Índice de Pontualidade dos Serviços;

**QSFP**=Quantidade de Serviços entregues Fora do Prazo Acordado;

**QSE**=Quantidade de Serviços Executados;

Nível de Serviço Objetivado para o IPS: **99,9%**.

**Índice de Qualidade dos Serviços (IQS)** - Afere a capacidade da CONTRATADA na conclusão dos serviços executados com qualidade aceitável pela CONTRATANTE. Entende-se por qualidade aceitável o serviço executado de forma que não necessite ajustes ou nova demanda de serviço para sua completude. Quanto maior este índice, maior a qualidade de atendimento da CONTRATADA.

Métrica:  $IQS = 100 - (QSFQ/QSE)$ , onde:

**IQS** = Índice de Qualidade dos Serviços

**QSFQ**=Quantidade de Serviços Fora da Qualidade Aceitável;

**QSE**=Quantidade de Serviços Executados;

Nível de Serviço objetivado para o IQS: **99,9%**.

**Índice de Conformidade dos Serviços (ICS)** - Afere a conformidade com elementos críticos do Edital durante a execução dos serviços.

**Tabela C - Referência para aferição de conformidade técnica:**

ITEM	OCORRÊNCIA (OC)	PARÂMETRO (PA)	PONTOS (PO)
N1	Alocar profissional notoriamente despreparado para realização dos serviços solicitados	Por profissional/ dia	100
N2	Ausência do profissional alocado para execução dos serviços, exceto em casos supervenientes justificados.	Por ocorrência	100
N3	Conduta inadequada do profissional no ambiente de trabalho em relação aos servidores, usuários dos serviços e demais partes interessadas.	Por ocorrência	100
N4	Evidência de desconformidade com a legislação trabalhista vigente ou relações contratuais relativas aos profissionais alocados na prestação do serviço, tal como inadimplência ou atrasos de pagamentos (Este critério de avaliação de conformidade tem como objetivo resguardar a CONTRATANTE da paralização integral ou parcial dos serviços fornecidos em função de falhas administrativas da CONTRATADA)	Por ocorrência	1000
N5	Atraso na entrega de produtos e artefatos que necessitem de correção ou retrabalho, a contar da notificação de desconformidade	Por produto ou artefato ao dia	200

Métrica: Para cada não conformidade serão atribuídos pontos conforme a Tabela de Referência e serão deduzidos da apuração do índice 0,001 % (zero vírgula, zero, zero um por cento – um milésimo), por cada ponto.

**ICS = 100 - { [ (PA X PO)<sup>n1</sup> + .....+ (PA X PO)<sup>n7</sup> ] X 0,001}, onde:**

ICS = Índice de Conformidade dos Serviços;

PO = Pontuação da não conformidade

PA = Quantidade do parâmetro de medição da não conformidade;

Nível de Serviço objetivado para o ICS: **99,9%**.

O índice será calculado com base nos apontamentos não conformidades registradas pelo gestor do contrato ou responsável pela área requisitante durante a execução dos serviços e ainda com base na aferição de conformidade dos índices auxiliares de tempo de atendimento e disponibilidade.

**Tabela D - (revogada).**

**Tabela E - (revogada).**

#### **APURAÇÃO DA DEDUÇÃO APLICÁVEL POR QUEBRA DE NMS**

A apuração da dedução aplicável deverá constar na medição do serviço, mediante verificação dos indicadores de nível de serviços aqui descritos, caso a CONTRATADA não cumpra com o seu compromisso quanto aos níveis de serviços objetivados para um ou mais indicadores

Apuração dos indicadores será feita com base na avaliação das Ordens de Serviço emitidas e respectivos termos de recebimento parcial e definitivo com base nas entregas realizadas pela CONTRATADA no que tange às Ordens de Serviço (OS) geradas e não canceladas, assim como dos registros de apontamentos de não conformidades, aplicando as definições descritas na sessão anterior.

Realizada a apuração, dos indicadores os percentuais obtidos para cada indicador serão confrontados com a **tabela - F referência para apuração da dedução aplicável**, de forma a identificar eventuais deduções aplicáveis com base na comparação do desvio aferido para cada indicador apurado em relação ao nível de serviço objetivado para o indicador.

**DIPS** - Dedução apurada para o Índice de Pontualidade do Serviço(IPS);

**DIQS** - Dedução apurado para o Índice de Qualidade do Serviço(IQS);

**DICS** - Dedução apurado para o Índice de Conformidade do Serviço(ICS);

#### **Tabela F – Referência para apuração da dedução aplicável**

<b>Desvio aferido</b>	<b>% Dedução por violação de NMS</b>
de 0,01% a 1,00%	0,5 %
de 1,01% a 2,00%	1,0 %
de 2,01% a 3,00%	2,0 %
de 3,01% a 4,00%	3,0 %
de 4,01% a 5,00%	5,0 %
de 5,01% a 7,50%	8,0%
de 7,51% a 10,00%	10,0 %
superior a 10,00%	12,0%

Como Mecanismo de proteção a exequibilidade do Objeto contratado a dedução máxima aplicável no mês (DMA) será limitada a 15% sobre a base de cálculo UST's consumidas na prestação dos serviços, caso a dedução apurada para o período (DAP) no mês

seja superior ao DMA, a diferença será computada para apuração da dedução residual no mês subsequente, salvo em se tratando do último mês de contrato, neste caso a dedução apurada será aplicada integralmente.

Cálculo:

Dedução Apurada para o Período: **DAP = DRMA+DIPS+DIQS+DICS**

Dedução Residual Mês Anterior: **DRMA= DAP-DMA**

Dedução aplicável: Se **DAP>DMA**, então **DA=DMA**, Se não **DA=DAP** onde:

**DA** = Dedução Aplicável

**DAP** = Dedução Apurada para o Período

**DMA** = Constante de Dedução Máxima Aplicável = 15%

**DRMA**= Dedução Residual do Mês Anterior;

**DIPS** = Dedução apurada para o Índice de Pontualidade do Serviço (IPS);

**DIQS** = Dedução apurada para o Índice de Qualidade do Serviço (IQS);

**DICS** = Dedução apurada para o Índice de Conformidade do Serviço (ICS);

Todos os indicadores serão avaliados pela CONTRATANTE para comprovação, observando e considerando as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

No caso de discordância da dedução aplicada sobre a Base de Cálculo apurada no período, a CONTRATADA deverá apresentar contestação justificada em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

O descumprimento recorrente dos níveis de serviço aqui definidos, sem que justificativa seja acatada pela CONTRATANTE, submetem a CONTRATADA outras sanções previstas neste Termo de Referência, podendo inclusive ensejar a rescisão contratual.

A CONTRATADA será responsável pela elaboração e apresentação do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos na Tabela F do presente Anexo, a serem disponibilizados ao CONTRATANTE para fiscalização e verificação do andamento dos serviços, demandando a CONTRATADA eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão.

## **DO VALOR**

**CLÁUSULA TERCEIRA** – O valor total estimado do contrato para cobrir as despesas relativas a este aditivo mantém-se em **R\$ 5.636.642,57** (cinco milhões, seiscentos e trinta e seis mil, seiscentos e quarenta e dois reais e cinquenta e sete centavos).

## **DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA QUARTA** – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura.

## **DA RATIFICAÇÃO**

**CLÁUSULA QUINTA** – Permanecem inalteradas as demais cláusulas do contrato, no que não colidam com a presente disposição.

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

**Johaness Eck**

Diretor-Geral

Pela **CONTRATADA**

**José Marcos de Paiva**

Presidente



ASSESSORIA JURÍDICA, em 10/05/2021, às 19:08, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **José Marcos de Paiva, Usuário Externo**, em 12/05/2021, às 11:56, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 12/05/2021, às 17:21, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **1085589** e o código CRC **A99CBB44**.

---