Contrato n. 17/2017



Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Sumário

Termo de referência **1**
Estudos preliminares **78**
Documento de oficialização da demanda **133**
Pregão eletrônico **136**
Preâmbulo **138**
Anexo I – Termo de referência **164**
Anexo II – Estimativa de preços **229**
Anexo III – Minuta de contrato **235**
Pregão eletrônico **294**
Contrato **439**
Termos aditivos **470**
Proposta da empresa terceirizada **507**
Mapa comparativo de preços **758**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Definição

1.1.1. 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 ao CNJ. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

a) Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.
b) Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.
c) Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.
d) Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

2.1.1. A principais motivações da contratação são:

a) Substituir o contrato vigente (Contrato CNJ n. 34/2014) adicionando adequações necessárias para obter-se um melhor desempenho nas atividades desempenhadas;
b) Possibilitar uma melhor divisão das equipes que atuam nas atividades de suporte aos usuários, de modo a obter maior especialização dos profissionais atuantes, maior eficiência na prestação do serviço e, consequentemente, na satisfação dos clientes de TIC do CNJ;
c) Possibilitar a instituição de uma Central de atendimento direcionada para os usuários dos sistemas disponibilizados pelo Conselho em âmbito nacional.

2.2. Objetivos

2.2.1. O objetivo deste Termo de Referência é prover o CNJ de serviço técnico de atividades de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, em substituição ao Contrato CNJ nº 34/2014, com adequações necessárias para aumentar a abrangência do serviço e melhorar o nível de satisfação dos clientes de TIC.

2.3. Benefícios

2.3.1. O principal benefício a ser obtido com esta contratação é o provimento do serviço de atendimento aos usuários de soluções de TIC do CNJ, garantindo a continuidade do serviço prestado pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. Trata-se de um serviço de natureza continuada para o Conselho, isto é, essencial e perene para Administração, sob pena de que sua interrupção comprometa o funcionamento do Conselho e o alcance de sua missão institucional;

2.3.2. Além do benefício informado no subitem anterior, espera-se obter adicionalmente o benefício direto aos usuários externos ao Conselho proporcionado pela disponibilização de uma Central de Serviços específica para os usuários externos do CNJ, que utilizam os sistemas disponibilizados pelo Conselho em âmbito nacional.

2.4. Alinhamento Estratégico

2.4.1. A contratação está inserida no contexto dos seguintes Objetivos Estratégicos estabelecidos na Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):

a) Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;
b) Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários.

2.5. Referência aos Estudos Preliminares

2.5.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 04517/2016.

2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

2.6.1. O dimensionamento dos serviços a serem contratados considera o atendimento integral das demandas atuais do CNJ nas seguintes dimensões:

a) Atendimento de primeiro nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;
b) Atendimento de primeiro nível aos usuários dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, externos ao Conselho (por exemplo, advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);
c) Atendimento local nas unidades do Conselho;
d) Supervisão dos serviços de atendimento, tanto para o suporte de primeiro nível quanto para as equipes de atendimento local;
    - Atualmente, parte dos serviços é prestada por meio do Contrato CNJ nº 34/2014. Este contrato engloba o atendimento telefônico, remoto e o suporte local, além do monitoramento das equipes. A principal diferença entre os serviços prestados atualmente e os serviços que se pretende contratar é a divisão da Central de Serviços entre atendimento a usuários dos Sistemas Nacionais externos ao CNJ e a usuários internos ao Conselho.

2.6.2. Assim, elaboramos um quadro comparativo dos perfis profissionais existentes e os estimados para o atendimento das demandas da nova contratação:

Tabela 1 - Perfis profissionais presentes no Contrato CNJ nº 34/2014	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – 1º nível	2
Supervisor de Atendimento – 2º nível	2
Técnico de Atendimento – 1º nível	8
Técnico de Atendimento – 2º nível	5
Técnico de Atendimento – 2º nível sênior	3
Total	**20**

Tabela 2 - Perfis profissionais com quantidades estimadas para a nova Contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2
Supervisor de Atendimento Local	2

Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	6
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	6
Técnico de Atendimento Local	4
Técnico de Atendimento Local Sênior	4
Total	**26**

2.6.3. Em relação ao Contrato CNJ nº 34/2014, estima-se que o quantitativo de profissionais tenha um acréscimo de cerca de 30%. Este aumento de quantitativo de pessoal é justificado pelas mudanças no escopo da contratação, já elencadas acima. Além das mudanças de escopo, estima-se um aumento no número de profissionais de telessuporte, pois, para que a contratação esteja de acordo com a legislação vigente e com os acordos coletivos da categoria, para estes perfis, não será aceita jornada de trabalho superior a 6 (seis) horas diárias.

2.6.4. Quanto à demanda atual, espera-se um aumento na quantidade de acionamentos recebidos devido especialmente à implantação do sistema Escritório Digital em nível nacional. O sistema será acessado por advogados, magistrados, servidores de Tribunais de Justiça, e outros usuários dos serviços judiciários, pois funciona como uma única via de acesso aos diversos sistemas utilizados para movimentações processuais, em especial o PJe – Processo Judicial Eletrônico.

2.6.5. A possibilidade de acessar o sistema de qualquer dispositivo conectado à internet, não estando vinculado à rede interna de nenhum tribunal, possibilita a previsão de que a utilização do sistema se dará em larga escala pelos clientes de sistemas de Processo Judicial Eletrônico de forma geral. Assim, naturalmente, entende-se que a demanda por atendimento dos usuários do sistema aumentará.

2.6.6. A quantidade de profissionais apresentada na Tabela 1, hoje, é suficiente para o atendimento das demandas recebidas pela Central de Serviços. A Tabela 2 foi construída com base na volumetria de ligações e chamados atual, de modo que, após as mudanças de escopo apresentadas, ainda seja possível o atendimento integral das demandas. Informações sobre volumetria de ligações recebidas e chamados atendidos pela Central de Serviços encontram-se no anexo B.

2.6.7. A tabela a seguir define valores salariais de referência para os perfis profissionais atuantes em cada serviço. O detalhamento de como foram obtidos

os valores salarias de cada perfil profissional encontra-se nos Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 04517/2016;

Tabela 3 – Valores de referência para remuneração dos profissionais	
Cargo / perfil	Valor de referência
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	R$3.199,92
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	R$3.199,92
Supervisor de Atendimento Local	R$3.199,92
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	R$2.077,76
Técnico de Telessuporte – Microinformática e Sistemas Internos	R$2.077,76
Técnico de Atendimento Local	R$2.057,22
Técnico de Atendimento Local Sênior	R$2.314,37

2.6.8. Sugere-se que as licitantes tomem a Tabela 3 como base para a elaboração de suas propostas. Com o aumento dos requisitos profissionais exigidos para cada perfil e com a inclusão de um indicador que mede a rotatividade da equipe, a contratação de profissionais com salário inferior aos valores de referência é desaconselhada, pois:

a) Será mais difícil para a empresa contratar profissionais com os requisitos exigidos contratualmente por salários inferiores aos pagos no mercado;

b) A empresa correrá o risco de sofrer com alta rotatividade de profissionais, gerando redução no pagamento mensal (causado pelo não atingimento dos indicadores definidos), e até mesmo penalidades por inexecução parcial ou total do serviço contratado;

2.6.9. Em resumo, com o objetivo de prestar as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade do certame, são apresentadas informações relevantes para o cálculo do esforço necessário à execução do objeto:

a) A janela de prestação dos serviços é de 8:00 às 20:00, e os horários de pico das ligações ocorrem nos períodos compreendidos entre 10h00 e 12h00 e entre 13h00 e 17h00.

b) 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, geralmente são executadas após as 20h (segunda-feira a sexta-feira) e/ou aos finais de semana;

c) Em algumas situações, parte da equipe de suporte local precisará ser disponibilizada para apoiar as atividades de manutenções agendadas fora da janela de prestação dos serviços. Tais atividades são características do ambiente de TIC. Para efeito de dimensionamento de mão-de-obra, a licitante deverá considerar que:
    a. A duração média das atividades realizadas em dias não-úteis é de 8h por dia;
    b. Historicamente, constata-se a necessidade de acionamento da equipe em dias não-úteis em média de 12 a 16 vezes por ano. Esclarece-se que essas ocorrências são estimadas e não necessariamente ocorrerão na forma exemplificada acima;
d) O CNJ informará ao preposto da CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a necessidade da realização de manutenções ou mudanças;
e) A disponibilização de profissionais da contratada fora da janela de prestação dos serviços de acordo com o disposto nas alíneas anteriores não ensejará nenhum custo adicional para o Conselho. Os custos para o pagamento de eventuais horas de serviço extraordinário para os profissionais deverá ser previsto pelas licitantes no momento de elaboração da proposta.
f) Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho e composição das equipes que prestarão o serviço, o Anexo B (Composição do Ambiente) apresenta mais informações sobre o ambiente do Conselho;
g) O dimensionamento das equipes para execução adequada do serviço de atendimento ao usuário é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos e indicadores constantes neste Termo de Referência;

2.6.10. Vistoria opcional: As empresas que desejarem poderão vistoriar os locais onde serão realizados o serviço para colher informações acerca da infraestrutura tecnológica e atividades a serem desenvolvidas, em relação as quais deverão ser observadas todas as modalidades de serviços oferecidos e os níveis de serviço exigidos para cada serviço a ser prestado;

a) As vistorias deverão ser realizadas até o dia anterior à data de abertura da sessão, as 13h00 às 18h00, mediante agendamento junto à Comissão Permanente de Licitação pelo telefone (61) 2326-5160 e posterior comparecimento à Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário – DTIC do CNJ, localizada na SEPN 514, bloco B, lote 07 – Brasília-DF;
b) As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas por pessoa credenciada como representante da licitante;

c) Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, em nenhuma hipótese poderá alegar desconhecimento, incompreensão ou dúvidas em relação à execução do objeto;

2.7. Análise de Mercado de TIC

2.7.1. Verifica-se que o serviço pretendido poderá ser fornecido por diversas empresas no mercado de TIC, tanto no Distrito Federal, quanto nas diversas unidades da Federação;

2.7.2. Considerando que esta contratação não está relacionada a um fornecedor de serviço específico, a necessidade do CNJ poderá ser atendida por diversas empresas no mercado de TIC.

2.7.3. Foi efetuada pesquisa na *Internet* com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Foram encontrados os seguintes editais ou contratos, além do CNJ, cujos extratos estão incluídos no Anexo B dos Estudos Preliminares:

a) Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – Contrato nº 34/2014 - prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC do CNJ. Pregão Eletrônico nº 43/2014;
b) Tribunal de Contas da União (TCU) – Contrato nº 41/2015 – prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação. Pregão Eletrônico nº 81/2015;
c) Tribunal de Justiça de Minas Gerais – Contrato nº 569/2011 - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, através de estabelecimento de *Service Desk* e Portal de Serviços de TIC e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia.
d) Supremo Tribunal Federal – Contrato nº 26/2015 - Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de ti, e manutenção especializada em ativos de hardware. Pregão Eletrônico nº 12/2014.

2.8. Natureza do Objeto

2.8.1. O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência;

2.8.2. O serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do CNJ. A interrupção do serviço objeto da contratação pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos usuários internos do CNJ e usuários externos (Tribunais de Justiça, Magistrados, advogados, jurisdicionados, entre outros) que fazem uso de soluções disponibilizadas pelo CNJ.

2.9. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

2.9.1. O detalhamento do objeto especificado neste documento deve ser analisado da seguinte forma:

a) Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.
b) Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.
c) Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.
d) Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local

2.9.2. Trata-se, portanto, de um único grupo principal – Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC – ao qual são vinculados quatro itens, conforme a seguinte planilha:

Tabela 4 – Divisão do objeto em itens

Grupo	Itens
Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TI	1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ
	2. Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ
	3. Serviço de atendimento local
	4. Serviço de supervisão de atendimento

2.9.3. A adjudicação deve ser realizada de forma global, para um único fornecedor.

2.9.4. Trata-se de uma necessidade técnica, pois todos os serviços atuam de forma interconectada. Não é possível o pleno atendimento do objeto sem que todos os serviços detalhados atuem conjuntamente.

2.9.5. A adjudicação a um único fornecedor possibilita também uma economia de escala na contratação, uma vez que existe a possibilidade de que variação da atuação de um ou mais profissionais entre as ilhas de atendimento, conforme necessidade específica ou esporádica. Esta economia de escala gera diminuição do valor global, e, portanto, vantagem econômica para a Administração.

2.9.6. Observa-se que, no modelo de prestação de serviços definido, todos os itens devem ser entregues de forma conjunta e os serviços devem atuar em cooperação para que a composição plena do objeto. Deste modo, a adjudicação do objeto a mais de um fornecedor impossibilitaria a prestação do serviço de acordo com a necessidade do Conselho, o que justifica a adjudicação de forma global.

2.10. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Habilitação

2.10.1. Verifica-se que o serviço pretendido é oferecido por diversos fornecedores no mercado de TIC, e apresentam características padronizadas. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, apresenta-se como melhor opção a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

2.10.2. A exequibilidade das propostas será avaliada quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais que prestarão os serviços.

2.10.3. A elaboração das propostas das licitantes deverá ser orientada de acordo com a **quantidade estimada** estabelecida pela Tabela 2, na seção “2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada”. Segue cópia da tabela:

Tabela 2 - Perfis profissionais com quantidades sugeridas para a nova Contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2
Supervisor de Atendimento Local	2
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	6
Técnico de Telessuporte - Microinformática e	6

Sistemas Internos	
Técnico de Atendimento Local	4
Técnico de Atendimento Local Sênior	4
Total	**26**

2.10.4. Quanto ao cargo de Supervisor de Atendimento Local não será aceita, em nenhuma hipótese, proposta com quantidades inferiores às estabelecidas na Tabela 2. Tal exigência deriva da necessidade de acompanhamento dos serviços prestados pelos supervisores ao longo de toda a janela de atendimento estabelecida por este Termo de Referência (isto é, de 8:00 às 20:00, de segunda à sexta).

2.10.5. Quanto aos cargos de Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais e Supervisor de Atendimento – microinformática e sistemas internos, a soma dos quantitativos definidos para os dois perfis na proposta não poderá ser inferior a 3. Tal exigência tem o mesmo motivo disposto no item anterior. Ressalta-se que o não cumprimento da exigência disposta neste subitem e no anterior prejudicaria a prestação do serviço e impactaria a satisfação dos usuários dos serviços de TIC do CNJ diretamente.

2.10.6. Quanto aos demais cargos, caso a proposta apresente quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos na Tabela 2, a **licitante** deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço exigidos conforme subitem 3.4 deste termo de referência, considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas do Conselho Nacional de Justiça, conforme apresentado no Anexo B.

2.10.7. Os Critérios Técnicos de Habilitação exigidos para a licitante devem ser comprovados por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante executou ou está executando, a contento, serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, devendo os documentos conter o nome, endereço, telefone dos atestadores ou qualquer outra forma de que o CNJ possa valer-se para manter contato com os declarantes.

2.10.8. Cada atestado apresentado deverá comprovar a execução de contratos por um **período mínimo de 3 (três) anos**. O conjunto de atestados apresentados, deve comprovar a prestação de serviços em um ambiente tecnológico com, no mínimo, as seguintes características:

a) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 400 (quatrocentos) clientes;
b) Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 400 (quatrocentos) computadores;
c) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

2.10.9. Considerando que se deseja avaliar a capacidade de coordenação da estrutura administrativa da licitante para prestação de serviços de porte similar ao objeto da contratação, não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de clientes, de estações de rede ou de unidades da federação/regiões brasileiras exigido em cada um dos itens acima;

2.10.10. Para o atingimento do conjunto composto pelas três características elencadas nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 2.10.8, será aceito o somatório de atestados, desde que respeitado o período mínimo de 3 anos de execução do contrato e as condições expostas no subitem 2.10.9.

2.10.11. A critério da Administração, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

2.10.12. Tanto o quantitativo total de usuários internos do CNJ, quanto o número de computadores atualmente em uso são superiores a 1100 (mil e cem). O quantitativo exigido para os atestados equivale a menos de 50% deste valor. A vedação de somatório de atestados para o alcance do quantitativo de 400 (quatrocentos) usuários e computadores se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TIC pretendidos, pois a comprovação do atendimento aos requisitos isoladamente não conseguiria demonstrar a capacidade necessária para lidar com a complexidade de serviços executados em um único contrato. Portanto, a exigência não fere o Acórdão 86/2006 – Plenário – TCU, no qual consta que a vedação não deve ocorrer “nos casos em que a aptidão técnica das empresas puder ser satisfatoriamente demonstrada por mais de um atestado”. No presente caso, diversos atestados individuais não demonstrariam claramente que a empresa prestadora dos serviços possui qualificação técnica condizente com complexidade e tamanho da estrutura do CNJ, mas tão somente revelariam conhecimento e experiências em itens

individuais que, quando agregados em um único contrato, elevam exponencialmente as necessidades de experiência.

2.10.13. A exigência de prestação dos serviços por período mínimo de 03 (três) anos está em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU, pois tratando-se de serviço de natureza contínua, que pode se estender por longo período, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura contratada e, com isso, assegurar boa execução do objeto.

2.11. Adequação do Ambiente

2.11.1. Não foi identificado no escopo dessa contratação nenhum possível impacto ambiental, ou alteração no meio ambiente que exija dos agentes envolvidos providencias no sentido de adequação do meio ambiente.

2.12. Conformidade Técnica e Legal

2.12.1. No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço. Contudo, há requisito legal no que se refere ao estabelecido no Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, que trata dos direitos de propriedade intelectual dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. O CNJ será detentor dos direitos autorais, patrimoniais e imateriais dos produtos/serviços gerados durante a execução do Contrato;

2.12.2. Considerando que quase a totalidade dos contratos celebrados pela Administração Pública, em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações, prevê a adoção do prazo de 12 (doze) meses e, considerando que o presente Termo de Referência especifica a vigência contratual de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, cabe esclarecer alguns pontos acerca da presente necessidade:

a) Os contratos de serviços contínuos guardam especial peculiaridade no que diz respeito à definição de sua vigência. Essa peculiaridade tem origem no disposto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, que os excepciona da limitação ao exercício financeiro respectivo e permite sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses.
b) Observa-se que, caso o contrato seja celebrado com a vigência de 20 (vinte) meses, poderá ter mais duas prorrogações por período idêntico, até que se atinja o limite máximo de que cuida a lei. Portanto, a disciplina legal do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93 terá sido cumprida, na medida em que a

necessidade de prorrogação por "iguais e sucessivos períodos" foi devidamente atendida;

c) Não obstante, em nosso entendimento, não há qualquer óbice legal a que os contratos de serviços contínuos sejam firmados com vigência inicial superior a 12 (doze) meses. No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados. A título de exemplo, o CNJ adotou a vigência de 20 (vinte) meses no Contrato n. 33/2015, cujo objeto também refere-se à prestação de um serviço contínuo de TIC.

2.13. Obrigações do CONTRATANTE

2.13.1. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

2.13.2. Registrar os problemas ocorridos durante a execução do Contrato;

2.13.3. Disponibilizar o mobiliário e as estações de trabalho necessárias à execução do objeto;

2.13.4. Disponibilizar ferramenta para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CNJ e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

2.13.5. Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CNJ e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

2.13.6. Caso as partes acordem em usar um ou mais sistemas que não sejam fornecidos pelo CNJ (conforme subitens 2.13.4 e 2.13.5), ao final do contrato, todos os dados gerados durante sua execução, inclusive Base de Conhecimento, históricos das demandas, solicitações, atendimentos e demais informações relativas à prestação de serviço permanecerão sob custódia exclusiva do CNJ;

2.13.7. 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;

2.13.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

2.13.9. Efetuar o pagamento devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

2.13.10. 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;

2.13.11. 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 do CNJ, conforme necessário para a execução do serviço, com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.

2.14. Obrigações da CONTRATADA

2.14.1. Prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;

2.14.2. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos;

2.14.3. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, 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;

2.14.4. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;

2.14.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;

2.14.6. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CNJ, o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;

2.14.7. Dispor ou instalar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, escritório no Distrito Federal;

2.14.8. Indicar Preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais;

2.14.9. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica exigida;

2.14.10. Fornecer ao CNJ à época de assinatura do contrato as Convenções e/ou Acordos Coletivos de Trabalho que serão observados, ao longo da execução do Contrato, e planilha de formação de preço com detalhamento que permita identificação de todos os itens de custo que componham o preço ofertado à licitação, tais como: a) os tipos de profissionais que prestarão os serviços contratados e as quantidades de profissionais por tipo; b) o custo mensal de cada profissional, com discriminação das despesas relativas a remunerações, encargos sociais, previdenciários e benefícios; entre outros;

2.14.10.1. A planilha de formação de preço tratada no item anterior, bem como as informações complementares àquela planilha, comporá a equação que definirá o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Os custos decorrentes de eventuais erros na precificação serão exclusivamente suportados pela futura contratada;

2.14.10.2. A contratada não terá direito à repactuação, reajuste e/ou revisão assentados em erros constantes da planilha de formação de preço e/ou nas informações complementares àquela planilha;

2.14.11. Fornecer ao CNJ ao início da prestação do serviço, relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;

2.14.12. Fornecer ao CNJ mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência;

2.14.13. Apresentar ao CNJ, por ocasião de cada pedido de repactuação e/ou reajuste e/ou revisão, dentro de prazo e condições determinados e sob pena de preclusão, todos os elementos necessários à identificação da variação eventualmente ocorrida entre o custo existente à data da proposta apresentada à licitação e o custo existente à data daquele pedido;

2.14.14. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CNJ, de acordo com os requisitos mínimos exigidos nas especificações técnicas;

2.14.15. Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar essa documentação ao Conselho, sempre que solicitada;

2.14.16. Manter o CNJ formalmente avisado sobre demissões de profissionais que prestem serviço nas dependências do Conselho, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos, sistemas e aplicativos do CNJ;

2.14.17. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;

2.14.18. Encaminhar ao Protocolo Administrativo do CNJ todas as notas fiscais para pagamento do serviço prestado;

2.14.19. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;

2.14.20. Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;

2.14.21. Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos aos preços contratados;

2.14.22. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

2.14.23. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes do CNJ em que desempenhe o serviço contratado;

2.14.24. Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o CNJ (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);

2.14.25. Extrair dados dos sistemas de controle de gestão dos serviços contratados e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados 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. Um modelo de RGS

encontra-se no Anexo A deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do relatório;

2.14.26. 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 do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo A deste Termo de Referência);

2.14.27. Entregar o Termo de Confidencialidade da Informação (do qual trata o item anterior) assinado concomitantemente com o contrato

2.14.28. Providenciar Acordo de Sigilo para cada profissional que vier a prestar o serviço nas dependências do CNJ, estabelecendo, no mínimo:

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

b. O compromisso de não utilizar recursos ou serviços do CNJ para fins alheios ao objeto da contratação;

c. A ciência de que os acessos realizados ou dados transmitidos são auditáveis pelo CNJ.

2.14.29. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

2.14.30. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CNJ;

2.14.31. 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 órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ;

2.14.32. Manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CNJ durante toda a vigência do contrato;

2.14.33. Manter os profissionais identificados mediante uso permanente de crachá, composto de cartão em PVC, com nome, foto, matrícula e os logotipos do CNJ e da empresa CONTRATADA, bem como de cartão magnético para acesso às dependências do Órgão;

2.14.33.1. O cartão magnético para o profissional será custeado pelo CONTRATANTE, ao valor unitário de R$ 6,46 (seis reais e quarenta e seis centavos;

2.14.33.2. 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);

2.14.33.3. 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;

2.14.33.4. 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;

2.14.33.5. Os custos de confecção poderão ser atualizados, a critério do CONTRATANTE;

2.14.34. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe o serviço contratado;

2.14.35. Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser utilizado nas dependências do CNJ, afixando placas de controle patrimonial, selos de segurança, entre outros pertinentes;

2.14.36. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

2.14.37. É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do serviço objeto desta contratação;

2.15. Vigência da Prestação do Serviço

2.15.1. O período de vigência do contrato de prestação continuada dos serviços pretendidos deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

2.15.2. Nas prorrogações do Contrato, nos termos da Lei nº 8.666/1993, poderá ser admitido o reequilíbrio econômico e financeiro da contratação, observadas as condições estabelecidas em contrato.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

Forma de Execução e de Gestão do Contrato

3.1. Principais Papéis

3.1.1. A execução do serviço de atendimento ao usuário pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

a) Patrocinador da Contratação: é o titular da área demandante, responsável por representar os interesses do CNJ no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados;

b) Gestor do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;

c) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos do serviço;

d) Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;

e) Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

f) Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. A Tabela 2 do item 2.6. (Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada), apresenta os perfis profissionais

necessários para a execução dos serviços contratados. Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no subitem 3.10 deste termo de referência.

3.2. Dinâmica da Execução

3.2.1. Local e horário da execução:

a) Os serviços serão executados e supervisionados pela CONTRATADA com recursos de infraestrutura tecnológica do CNJ, nas dependências do Conselho na SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-527; na SEPN 514, lote 9, Bloco D – Asa Norte – CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3 Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300; na SCRN 702/703, Bloco B, Lotes 2, 4 e 6, Asa Norte – CEP: 70720-620; ou qualquer outra sede que porventura o CNJ estabelecer na cidade de Brasília-DF;

b) A prestação do serviço de suporte local poderá ser executada, sob demanda, nas residências dos Senhores Conselheiros, localizadas no Distrito Federal. Nestes casos o deslocamento será provido pelo CNJ;

c) A prestação do serviço ocorrerá de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h;

d) O CNJ 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. Estas são executadas geralmente após as 20h (de segunda-feira a sexta-feira) e/ou aos finais de semana, com duração média de 8h por dia, por ocasião. Estas atividades não deverão acarretar custos adicionais ao CNJ;

e) Em conformidade com as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, o Gestor do Contrato acompanhará a presença dos funcionários da CONTRATADA alocados para prestar serviço nas dependências do CNJ. Para tal, a CONTRATADA deverá orientar os profissionais a promoverem o registro diário em sistema de acompanhamento do CNJ. O registro na entrada e na saída possibilitará a verificação do cumprimento do horário de prestação de serviço, sendo obrigatório para todos os funcionários alocados nas dependências do Conselho por força do contrato resultante deste Termo de Referência.

3.2.2. Iniciação:

a) Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto;

b) Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato do CNJ; os fiscais técnico e administrativo; e o Preposto da CONTRATADA;
c) A reunião realizar-se-á até o 5º dia útil após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
d) Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o seu Preposto, e os profissionais que atuarão no processo de transição;
e) 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 exigido neste Termo de Referência. Serão exigidos os seguintes documentos comprobatórios:
    1. Para a comprovação de conclusão dos cursos e/ou certificações exigidos: cópia de certificados ou diplomas. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior poderá ser apresentado o diploma ou o certificado de conclusão. No caso de curso superior incompleto deverá ser apresentada declaração da instituição de ensino comprovando que o aluno encontra-se regularmente matriculado e que já tenha concluído, no mínimo, 50% da carga horária total do curso;
    2. Especificamente para a comprovação de certificação dos profissionais, a contratada terá 60 (sessenta) dias, após o início da prestação dos serviços para apresenta-las, em função dos prazos necessários para a realização de provas e recebimento da documentação pelos profissionais;
    3. Para a comprovação de experiência: apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo os períodos em que o profissional desempenhou o cargo exigido, ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço;
f) As certificações apresentadas devem estar válidas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu à anterior;
g) Da mesma forma como ocorrido para a iniciação da prestação de serviço, em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do contrato deverá ser realizada uma reunião de validação das expectativas com o objetivo de verificar se as intenções inicialmente previstas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas;

h) Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato do CNJ; os fiscais técnico e administrativo; o Preposto da CONTRATADA;

3.2.3. **Transição da prestação do serviço:**

3.2.3.1. O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência do serviço que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades);

3.2.3.2. 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;

3.2.3.3. A atuação da equipe de transição se inicia imediatamente após a reunião de alinhamento de expectativas, e se estende ao longo dos três primeiros meses de execução do contrato, sendo encerrada ao fim do período de estabilização;

3.2.3.4. 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);

3.2.3.5. Será permitido que um ou mais profissionais da equipe de transição acumulem as certificações exigidas para a composição da equipe. Os profissionais designados para a equipe não poderão atuar em outros serviços na execução do contrato, até que o período de estabilização se encerre;

3.2.3.6. A principal tarefa da equipe de transição será a elaboração e execução de um **Projeto de Adequação da Base de Conhecimento**. Foi identificada a necessidade de adequação da atual Base de Conhecimento da Central de Serviços do CNJ. Com as alterações na forma de atendimento da Central pretendidas por este Termo de Referência, tal necessidade torna-se ainda mais presente, sendo essencial uma reformulação completa dos processos existentes, e da própria Base de Conhecimento;

3.2.3.7. 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 de Central de Serviços do CNJ;
b) Análise dos riscos encontrados e necessidades de melhorias;
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.

3.2.3.8. Os objetivos principais do Projeto são:

a) Criação de uma Base de Conhecimento de acordo com as melhores práticas, adaptada ao ambiente do Conselho (preferencialmente, integrada com o sistema de gerenciamento de serviços);
b) Definição de papeis e responsabilidades para o gerenciamento da Base de Conhecimento;
c) Criação de procedimentos e rotinas que garantam a atualização e manutenção da Base;
d) Realização de treinamentos voltados para equipes envolvidas no processo, com o objetivo de estabelecer uma cultura de Gestão da Informação na Central de Serviços do Conselho;

3.2.3.9. O **Projeto de Adequação da Base de Conhecimento** deverá ser finalizado até o prazo máximo de 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços. Após sua finalização, a CONTRATADA deverá entregar ao CNJ documentações contendo todos os procedimentos realizados no projeto.

3.2.3.10. O Projeto de Adequação da Base de Conhecimento ocorrerá apenas uma vez, ao início da execução contratual, e não deverá acarretar custos adicionais à execução dos serviços objeto da presente contratação.

3.2.3.11. Ao final do contrato de prestação de serviço, a CONTRATADA deverá fornecer ao CNJ, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, 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.

3.2.4. Cronograma de Execução:

3.2.4.1. A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Tabela 5 – Principais marcos da execução da contratação		
Nº	**Descrição**	**Quando ocorre?**
1	Assinatura do contrato.	Até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação
2	Entrega do Termo de Confidencialidade da Informação	Juntamente com a assinatura do Contrato
3	Reunião de Alinhamento de Expectativas.	Até o 5º dia útil contado após a assinatura do Contrato.
4	Entrega do Plano de Projeto de Adequação da Base de Conhecimento	Até 15 (quinze) dias corridos e contados após a Reunião de Alinhamento de Expectativas.
5	Início da Prestação do Serviço	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato. Ressalta-se que a contratada somente fará juz ao recebimento de qualquer quantia após o início da prestação do serviço.
6	Entrega do Relatório Gerencial de Serviço.	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço;
7	Validação da TANS (Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço)	Até o 5º dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial de Serviços.
8	Pagamento relativo ao serviço.	Após o recebimento definitivo emitido pelo Gestor do Contrato, após avaliação da TANS.
9	Encerramento do Projeto de Adequação da Base de Conhecimento	90 (noventa) dias após o início da prestação do serviço.
10	Reunião de Validação das Expectativas.	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
11	Fim do prazo de prestação de serviço	Data do encerramento da

		vigência do Contrato.

3.2.5. Período de Estabilização:

3.2.5.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço 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 contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

b. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis serviço e de qualidade exigidos.

3.2.5.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

3.2.5.3. 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, 04 (quatro) indicadores e suas respectivas metas;

3.2.5.4. O dimensionamento das equipes é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência;

3.2.5.5. Durante o período de estabilização a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se 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;

3.2.6. Forma de Execução do Serviço:

3.2.6.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CNJ (contratante do serviço) como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço;

3.2.6.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do Conselho. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida pelo valor da proposta vencedora, com base no dimensionamento realizado pela CONTRATADA suficiente para a execução dos serviços, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos;

3.2.6.3. Além das demandas tradicionais de atendimento aos usuários de soluções de TIC do CNJ, realizadas sob demanda, o serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do CNJ;

3.2.6.4. A execução dos serviços será gerenciada pela contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC definido, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos gestores do contrato;

3.2.6.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao Conselho, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

3.2.6.6. A prestação do serviço de suporte local poderá ser executada, sob demanda, nas residências dos Senhores Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, ou em eventos, também no DF, realizados pelo CNJ quando houver a necessidade de prestação do serviço. Nestes casos o deslocamento será provido pelo CNJ;

3.2.6.7. O CNJ poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos no subitem "3.2.1. Local e Horário da Execução". Nestas ocorrências, o CNJ deverá comunicar previamente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Historicamente, constata-se a necessidade de acionamento da equipe em dias não-úteis em média de 12 a 16 vezes por ano. Esclarece-se que essas ocorrências são estimadas e não necessariamente ocorrerão na forma exemplificada acima;

3.2.6.8. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

3.2.6.9. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos contatos a partir da data de assinatura do contrato;

3.2.7. Detalhamento dos serviços:

3.2.7.1. O serviço de atendimento aos usuários de soluções de TIC é composto pelo serviço de telessuporte, pelo serviço de atendimento local e pelo serviço de supervisão de atendimento. Esses serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento remoto e presencial de solicitações;

3.2.7.2. Todos os serviços definidos neste Termo de Referência são integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos e externos do Conselho, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação providas pelo CNJ;

3.2.7.3. As modalidades de serviços atuarão de forma integrada e complementar e serão estruturados da seguinte forma:

3.2.7.3.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ:

O serviço de telessuporte é o principal canal de atendimento ao cliente e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

As solicitações de suporte serão recebidas pelo serviço de telessuporte, preferencialmente por telefônico, porém, as solicitações de suporte também poderão ser efetuadas por outros canais, tais como: e-mails e registro de chamados no sistema de gerenciamento de serviços.

Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* ou artigo da Base de Conhecimento utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do CNJ.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

O Serviço de Telessuporte para Sistemas Nacionais do CNJ abrange as seguintes atividades principais:

a. Esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas quanto ao uso de sistemas de informação disponibilizados pelo Conselho;

b. Orientar os usuários internos e externos quanto aos fluxos de procedimentos, produtos e serviços providos pelo Conselho, com base em scripts de atendimento;

c. Participar da elaboração de scripts de atendimento, da avaliação e da revisão da base de conhecimento;

d. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do CNJ, para obtenção de informações sobre os fluxos de procedimentos, produtos e serviços providos pelo Conselho, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;

e. Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de atendimento local especializado para atendimento a sistemas, ou para outra equipe do CNJ responsável pelo atendimento em 2º ou 3º nível, com a anuência do supervisor de turno;

f. Classificar devidamente os chamados, quanto ao tipo, impacto, serviço e itens de configuração envolvidos, relacionando, quando possível, os chamados vinculados ao mesmo problema;

g. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do CNJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

h. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos sistemas disponibilizados;

i. Prestar esclarecimentos e informações a outras equipes técnicas do CNJ quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

j. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

k. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas por equipes técnicas do CNJ;

Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado, realizando acompanhamento diário e validação, quando necessário, das respostas obtidas;

l. Atuar proativamente no recebimento de respostas negativas às pesquisas de satisfação;

m. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.7.3.2. Serviço de Telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ:

Assim como no serviço definido pelo subitem anterior, o serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ funciona como o principal canal de atendimento aos usuários internos. O seu objetivo é receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários internos com relação a problemas de gerais de microinformática, relativos a hardware, softwares ou sistemas internos do Conselho. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

As solicitações de suporte serão recebidas principalmente por telefone, por meio da Central disponibilizada pelo Conselho.

O Serviço de Telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ abrange as seguintes atividades principais:

a. Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação e suporte em geral a equipamentos e componentes de TI;

b. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

c. Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de atendimento local, ou para outra equipe do CNJ responsável pelo atendimento em 2º ou 3º nível, com a anuência do supervisor de turno;

d. Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do CNJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

e. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos e equipamentos em geral;

f. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reinicialização de senhas, dentre outras, para os diversos serviços e ambientes de TIC do CNJ (serviço de diretório, correio eletrônico, etc.);

g. Instalar/desinstalar softwares homologados pelo CNJ nas estações dos usuários, controlando a liberação em função da disponibilidade de licenças, por meio de acesso remoto ou sistema de gerenciamento próprio do CNJ

h. Prestar esclarecimentos e informações a outras equipes técnicas do CNJ quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

i. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

j. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas do Departamento de Tecnologia da Informação;

k. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado realizando acompanhamento diário e validação, quando necessário, das respostas obtidas;

l. Atuar proativamente no recebimento de respostas negativas às pesquisas de satisfação, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento; e

m. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.7.3.3. Serviço de Atendimento Local:

O serviço de atendimento local tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela equipe de telessuporte, bem como executar outros serviços nas dependências do Conselho. Esse serviço compreende a solução completa de atendimento técnico presencial a clientes e usuários de TI do CNJ.

Os chamados encaminhados ao serviço de atendimento local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade providos pelo Conselho. A contratada é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de gerenciamento de serviços.

O Serviço de Atendimento Local **deverá ser composto por, no mínimo, dois perfis diferentes de profissionais**, sendo um perfil denominado **Técnico de Atendimento Local** e um perfil denominado **Técnico de Atendimento Local Sênior**. As qualificações técnicas dos profissionais serão tratadas posteriormente, no subitem 3.10 deste Termo de Referência.

Faculta-se à contratada a disponibilização de profissionais com cargos diferentes dos sugeridos, ou a disponibilização de mais cargos do que os definidos neste Termo de Referência, todavia, os profissionais deverão

possuir as qualificações técnicas mínimas exigidas e executarão as atividades estabelecidas no termo de referência de modo a não exercerem atividades que são próprias dos cargos efetivos do CNJ.

A diferença entre os dois perfis se justifica para o atendimento aos usuários VIPs do Conselho. Estes usuários demandam um atendimento mais especializado, realizado por profissionais com qualificações técnicas superiores, maior tempo de experiência na área comprovado e aptos a realizar atendimentos de qualidade às autoridades do Conselho.

Os Técnicos de Atendimento Local Sênior que forem disponibilizados para o atendimento dos Gabinetes dos Senhores Conselheiros, devem ser distribuídos, a critério da CONTRATADA, de modo que ao longo de toda a janela de atendimento (das 8:00 às 20:00), ao menos um deles esteja presente e disponível para o atendimento local. Esta obrigação se deve às peculiaridades características do Conselho, que considera que o atendimento a requisições diretas dos Senhores Conselheiros deve observar um rigor maior, possui tempos de atendimento menores e admitem a solicitação imediata da equipe de Atendimento Local para a resolução, que deve ser capacitada a manter o nível esperado

O Serviço de Atendimento Local abrange as seguintes atividades principais:

a. Realizar atendimento local aos usuários de serviços de TIC do CNJ, a partir das solicitações recebidas pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviços exigidos;

b. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

c. Contatar as equipes internas da área de TIC do CNJ, por meio dos supervisores de atendimento, para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário;

d. Contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço do CNJ que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

e. Apoiar o registro, diagnóstico e solução de problemas no escopo da microinformática e áreas correlatas;

f. Acompanhar as Sessões Plenárias presencialmente, com o objetivo de auxiliar os Conselheiros, Assessores, Juízes Auxiliares e quaisquer outras autoridades presentes, no uso dos equipamentos de microinformática e dos aplicativos utilizados;

g. Acompanhar presencialmente eventos realizados pelo Conselho, em que seja necessário prestar suporte técnico aos usuários;

h. Substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar pequenas manutenções de equipamentos que possam ser realizadas *in loco*;

i. Instalar e configurar *softwares* em microcomputadores de usuários;

j. Elaborar roteiros e pacotes (*packages)* para instalação de *softwares*;

k. Executar procedimentos periódicos de rotina definidos pelo CNJ;

l. Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e *softwares;*

m. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não resolvidas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;

n. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;

o. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática;

p. Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

q. Efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades do Conselho responsáveis pela solução, com a anuência do supervisor de turno;

r. Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de *service desk*.

3.2.7.3.4. Serviço de supervisão de atendimento:

O serviço de supervisão de atendimento é responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades executadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação. Esse serviço compreende a solução completa de supervisão dos serviços e também será avaliado por indicadores de nível de serviço estabelecidos no contrato.

Foram definidos três perfis de supervisão neste Termo de Referência:

- Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais: responsável pela supervisão da equipe técnica de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ;
- Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos: responsável pela supervisão da equipe técnica de telessuporte para Microinformática e Sistemas Internos do CNJ;
- Supervisor de Atendimento Local: responsável pela supervisão das equipes técnicas de atendimento local;

Devido à necessidade de acompanhamento dos serviços prestados pelos técnicos ao longo de toda a janela de atendimento estabelecida por este Termo de Referência (de 8:00 às 20:00, de segunda à sexta), a Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, dois supervisores de atendimento local e três supervisores de atendimento – a sistemas nacionais e a microinformática e sistemas internos.

Entende-se que o serviço de atendimento local deve ser sempre supervisionado por profissional dedicado ao longo da janela. Quanto aos serviços de telessuporte, considerando as suas similaridades, é possível que nos horários de menor movimento apenas um supervisor atenda às duas ilhas. Já nos horários de pico de atendimento, torna-se necessário que cada ilha seja supervisionada por um profissional. Dada esta singularidade, entende-se que a disponibilização de três supervisores para os dois serviços atenderia a demanda do Conselho.

O Serviço de Supervisão de Atendimento abrange as seguintes atividades principais:

a. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

b. Supervisionar a execução dos serviços técnicos de telessuporte e de suporte local;

c. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

d. Avaliar o desempenho dos profissionais de telessuporte, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos profissionais de telessuporte;

e. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CNJ, de *scripts* de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

f. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte;

g. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

h. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades supervisionadas;

i. Realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de telessuporte;

j. Elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento;

k. Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de gestão da informação;

l. Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento;

m. Realizar auditoria das gravações em cada período de medição, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento (relacionadas a capacitação, escalonamento, cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, entre outras situações) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);

n. Realizar auditoria dos registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo “Logs”, uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);

o. Manter registros históricos das auditorias realizadas sobre as gravações e registros, com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas;

p. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual, assim como do uso e cobertura da base de conhecimento e das auditorias;

3.3. Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s)

3.3.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação das modalidades de serviço:

a. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do CNJ como ferramenta preferencial de chamados, acompanhamento e aferição do serviço prestado pela CONTRATADA. Caso o sistema esteja inoperante, as requisições podem ser feitas por correio eletrônico ou qualquer outro mecanismo disponível, desde que validado pelas partes;

b. Poderão ser utilizados outros instrumentos para solicitação do serviço de atendimento ao usuário, desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos Níveis de Serviço Exigidos no que se refere especialmente aos dados de abertura e de fechamento dos chamados técnicos;

3.3.2. A execução de atividades de rotina independe de abertura de chamado e devem ser executadas continuamente, tendo como marco inicial a data de início da prestação do serviço;

3.4. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)

3.4.1. O serviço será medido com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento;

3.4.2. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, da ferramenta de telefonia disponibilizada pelo Conselho ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deve ser validado previamente pelas partes;

3.4.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de 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;

3.4.4. A CONTRATADA, com base nas informações das ferramentas elencadas no subitem 3.4.2, será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a serem disponibilizados ao CNJ, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado;

3.4.5. 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 CNJ;

3.4.6. O CNJ poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cômputos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificado situação alheia à atuação da CONTRATADA, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares/sistemas, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação de serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros;

3.4.7. 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 a tabela abaixo:

Inexecução	**Porcentagem alcançada em relação à meta exigida**
Parcial	69,9% a 50%
Total	49,9% a 0%

3.4.8. Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços, composta pelas equipes de telessuporte. A classificação dos chamados permeia, dentre outros atributos:

- Tipo: classificação de tipos de chamado de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL – incidente, requisição, problema, mudança, etc.
- Serviço: classificação de acordo com o catálogo de serviços do Conselho, conforme definido da ferramenta;
- SLA: o SLA deve ser cadastrado de acordo com os demais campos preenchidos pelo técnico responsável pela abertura do chamado. Conforme necessidade, o SLA pode ser alterado por outras equipes responsáveis pelo chamado ou pelos fiscais técnicos do CNJ, caso identifiquem alguma irregularidade no SLA atribuído;
- Prioridade e/ou Criticidade: podem ser atribuídos a alguns tipos de chamado, de acordo com os procedimentos repassados pela equipe de fiscais técnicos do CNJ.

3.4.9. Para a correta categorização dos incidentes será empregada a seguinte tabela de referência:

Nível de Criticidade	Tipo de Incidente
Alta	Serviço indisponível
Média	Serviço operando parcialmente
Baixa	Serviço com degradação da qualidade

3.4.10. Para a categorização dos chamados, a CONTRATADA deverá levar em conta a existência de duas categorias de usuários: **VIP** e **padrão**. O atendimento às demandas de usuários VIP é prioritário e, portanto, os tempos de atendimentos exigidos para as demandas destes usuários são menores do que os tempos exigidos para os indicadores correspondentes para os usuários padrão.

3.4.11. A lista de usuários VIP será definida pelo CNJ, a qual abrange cerca de 10% do total de usuários, e será repassada para a contratada na reunião de alinhamento de expectativas e poderá ser solicitada pela contratada a qualquer momento;

3.4.12. As tabelas seguintes apresentam os Indicadores de Níveis de Serviço, as metas exigidas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados (cumulativamente) do pagamento mensal do serviço de atendimento em caso de não atingimento do índice estabelecido:

3.4.12.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE TELESSUPORTE A SISTEMAS NACIONAIS				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
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 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
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 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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)

4	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100 %	>= 65%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
6	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
7	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via e-mail 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)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.2. Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE TELESSUPORTE A MICROINFORMÁTICA E SISTEMAS INTERNOS				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
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 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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)
4	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100 %	>= 65%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
6	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
7	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via e-mail 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)
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	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

		recebidas) x 100 %		
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.3. Serviço de atendimento local

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE ATENDIMENTO LOCAL				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3	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 %	>= 98%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6	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 %	>= 98%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.4. Serviço de supervisão de atendimento

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	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 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
2	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	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

		%		
3	Índice de rotatividade de pessoal no telessuporte	(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%
4	Índice de rotatividade de pessoal no 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%
5	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)

3.4.13. Os indicadores devem ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, ressalvado o disposto no item 3.4.3. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

3.4.14. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos serviços/ilha em que forem encerradas;

3.4.15. A meta exigida representa o parâmetro de valor - limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

3.4.16. Para fins de cálculo dos indicadores nº 6 dos serviços de telessuporte, os chamados poderão ser categorizados como improcedentes quando forem encaminhados para filas de atendimento incorretas, quando forem repassados para níveis de atendimento superiores havendo solução em primeiro nível disponível na base de conhecimento, ou quando o preenchimento incorreto do chamado (ou ausência de informações) acarretar prejuízo ao tempo de atendimento do chamado ou insatisfação do usuário final;

3.4.17. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores;

3.4.18. Para ser considerado no Total de profissionais que prestou serviço no mês, para fins de cálculo dos indicadores de rotatividade, o funcionário deve ter prestado serviço por, no mínimo, 10 dias úteis no mês em questão, seguidos ou não;

3.4.19. Para fins de composição da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço – TANS, serão considerados os indicadores de níveis de serviço detalhados nas tabelas anteriores, e os Critérios de Avaliação da Supervisão, detalhados na seguinte tabela:

TABELA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO				
Item	**Critério de Avaliação**	**Descrição do Critério**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
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)
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

3.4.20. **O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado**, sendo efetuados ajustes no valor conforme os valores de "redutores aplicáveis" indicados nas TABELAS DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO e na TABELA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO, conforme copilado na TANS (Anexo C deste Termo de Referência);

3.4.21. 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, não obstante a aplicação de penalidades previstas;

3.5. Monitoramento da Execução

3.5.1. Serão utilizadas as seguintes formas de comunicação e acompanhamento da execução:

a. Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas, deverão ser realizadas, caso necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para

avaliação do serviço prestado no período, e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos;

b. Poderão ser realizados, alternativamente e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Gestor do Contrato deverá apresentar descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da CONTRATADA.

3.6. Qualidade e Recebimento do(s) produto(s)

3.6.1. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

a. O atendimento aos chamados será considerado recebido provisoriamente pelos Fiscais Técnicos quando do fechamento de cada chamado, desde que não reapareçam posteriormente ao fechamento inconformidades técnicas comprovadamente relacionadas ao chamado recebido;

b. O Gestor do Contrato emitirá o recebimento definitivo da prestação de serviço após análise do Relatório Gerencial de Serviços emitido pela CONTRATADA, relativo aos chamados técnicos abertos no mês anterior; análise da prestação de serviço de acordo com a Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço; e verificação do atendimento das demais condições contratuais pertinentes. O recebimento definitivo ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços e Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço;

c. 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;

d. O serviço será medido com base em indicadores de Níveis de Serviço Exigidos, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA, conforme disposto no subitem 3.4;

e. O Preposto deverá apresentar ao Gestor do Contrato justificativas, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecidos nos indicadores de nível de serviço exigidos, ressalvadas as situações que possam ensejar aplicação de penalidades;

f. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pelo CNJ, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA;

3.7. Forma de Pagamento

3.7.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e o prazo da vigência contratual, foi elaborada a Tabela abaixo para apresentar o cronograma financeiro de desembolso.

Tabela – Desembolso Financeiro

Item	Descrição	Forma de Pagamento
1	Pagamento relativo à prestação do serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC.	Em 20 (vinte) parcelas mensais e após emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço - TANS; validação do serviço pelos Fiscais Técnicos e emissão de recebimento provisório; recebimento definitivo do Gestor do Contrato, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.

3.7.2. 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;

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

a. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação 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 CONTRATADA; 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;

3.7.4. É necessário para a efetuação do pagamento, também, a apresentação dos seguintes documentos referentes ao mês de referência:

a. **Tabela Mensal de Empregados:** apresentar relação onde conste todos os empregados que atuaram na execução do contrato, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, nos casos em que o período de substituição ultrapassar 15 dias no mês. Nessa tabela deverão constar os seguintes dados:

   a. Período/Mês de referência;

   b. Nome;

   c. Matricula;

   d. Cargo;

   e. Situação atual: admitido em <01/01/1900>; desligado em <01/01/1900>; Férias de <01/01/1900> a <01/01/1900>; Licença com início em <01/01/1900>; Afastamento com início em <01/01/1900>;

b. **Quadro Resumo**: apresentar o quantitativo de funcionários admitidos em gozo de férias, afastado por doença, licença-maternidade, licença-paternidade, desligados no período relativo à execução do serviço ou que tiveram outras ocorrências no período;

c. **Admissão de Pessoal** - Quando ocorrer admissão de pessoal a ser alocado na execução do contrato e que prestará o serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

   a. Apresentar cópia do exame médico admissional que atesta a aptidão do funcionário para o exercício da função indicada na CTPS;

   b. Apresentar cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;

   c. Apresentar os comprovantes de qualificação de cada funcionário, exigidos no contrato e/ou termo de referência;

d. **Demissão de Pessoal -** Quando ocorrer demissão de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

   a. Apresentar cópia da CTPS com a anotação da rescisão do contrato de trabalho;

   b. Apresentar o exame demissional para todos os casos de afastamento;

   c. Apresentar o Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho;

   d. Apresentar o Termo de Homologação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário, representante legal da empresa e pelo representante do sindicato, quando o funcionário tiver mais de um ano na contratada;

   e. Apresentar o Termo de Quitação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário e representante legal da empresa, quando o funcionário tiver menos de um ano na contratada;

   f. Apresentar a notificação de Aviso Prévio, quando for o caso;

   g. Apresentar o pedido de desligamento por iniciativa do funcionário, quando for o caso;

   h. Apresentar Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), no caso de rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador, quando for o caso;

   i. Apresentar cópia das correspondências (Aviso de Recebimento) enviadas ao funcionário, notificando do comparecimento à rescisão com nova data marcada, caso o funcionário não tenha comparecido à rescisão;

   j. Apresentar o comprovante de pagamento das verbas rescisórias;

   k. Apresentar o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento FGTS Rescisório, quando for o caso.

e. **Documentação das Férias -** Quando ocorrer gozo de férias de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

   a. Apresentar Aviso de Férias, datado e assinado pelo funcionário;

   b. Apresentar comprovante do pagamento das férias;

c. Apresentar comprovante de pagamento do abono pecuniário, quando for o caso.

f. **Pagamento Mensal de Salário** – Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário apresentar:

a. O Demonstrativo de Pagamento / Contracheque;

b. O comprovante de depósito em conta corrente ou de transferência ou relação bancária, emitida pelo banco com status "pago / processado", do pagamento do salário.

g. **Pagamento de 13º salário – 1ª e 2ª parcela** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar a documentação, conforme alínea "f".

b. Folha de Pagamento Mensal - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE

h. **Relação de Vale Transporte ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

a. Período: de 99/99/999 a 99/99/999

b. Nome;

c. Valor do Trecho (R$);

d. Valor Diário (R$);

e. Nº dias;

f. Total;

g. Assinatura do funcionário.

i. **Relação de Vale Alimentação/Refeição ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

a. Período de Utilização;

b. Nome;

c. Valor Diário (R$)

d. Nº dias;

e. Total;

f. Assinatura.

j. **Guia de Previdência Social – GPS** e seu respectivo comprovante de pagamento.

k. **Guia de Recolhimento do FGTS – GRF** e o respectivo comprovante de pagamento.

l. **Relatórios GFIP** listados abaixo, para o Tomador / Obra: CNJ.

a. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP/ Modalidade: "BRANCO" – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

b. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Modalidade: "BRANCO" – Declaração ao FGTS e à Previdência;

c. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Tomador de Serviços/Obra / Modalidade: "BRANCO" – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

d. Relação de Tomador / Obra – RET;

e. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos FPAS – Empresa;

f. Comprovante de Declaração a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS – Tomador;

g. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Empresa FGTS;

h. Protocolo de Envio de Arquivos / Conectividade Social.

3.7.5. 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 do contrato para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento;

3.7.5.1. A partir da notificação, o prazo para pagamento será interrompido até que a CONTRATADA sane a pendência;

3.7.5.2. O gestor do contrato estipulará um prazo para a CONTRATADA sanar a pendência em no máximo 5 (cinco) dias corridos;

3.7.6. A nota fiscal deverá ser entregue ao CNJ, com todos os documentos listados no subitem 3.7.4 em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

3.7.7. Os documentos comprobatórios listados no subitem 3.7.4 serão exigidos apenas com relação aos profissionais que prestarem serviços nas dependências do CNJ por período igual ou superior a 15 dias no mês em questão;

3.7.8. Em conformidade com as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação:

a. Os encargos sociais trabalhistas indicados no edital de licitação e no contrato, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais alocados na execução do contrato;

b. O valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito vinculada;

c. Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa;

d. Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS, e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

3.8. Transferência de Conhecimento

3.8.1. Independentemente do tipo de prestação de serviço, o conhecimento técnico da execução dos contratos deverá ser gerenciado de forma a permitir agregação de valor para o CNJ. Desta forma, os seguintes procedimentos deverão ser seguidos:

a. Haverá a necessidade de transferência de conhecimento para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação acerca das atividades desenvolvidas;

b. Para que ocorra a transferência, a CONTRATADA deverá registrar, na ferramenta de Base de Conhecimento, os procedimentos e informações necessárias à solução dos incidentes, atendimento de requisições e à manutenção do ambiente de infraestrutura de TIC do CNJ;

c. O registro dos procedimentos e informações não exime a CONTRATADA da apresentação do Relatório Gerencial de Serviços com a consolidação dos chamados técnicos abertos;

d. Os conhecimentos técnicos repassados para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação serão utilizados em casos de interrupção, transição e encerramento contratual, de modo a minimizar impactos e permitir que as necessidades do CNJ não sejam prejudicadas ou interrompidas.

3.9. Direitos de Propriedade Intelectual

3.9.1. Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do CNJ.

3.10. Qualificação Técnica dos Profissionais

3.10.1. São estabelecidos os seguintes requisitos para os profissionais que prestarão os serviços:

3.10.1.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ:

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área;

b. Certificações:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst);
ii. Certificação ITIL Foundations v3;

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou *help-desk*;

3.10.1.2. Serviço de telessuporte para Microinformática e Sistemas Internos do CNJ

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área;

b. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst);
ii. Certificação ITIL Foundations v3;
iii. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou *help-desk*;

3.10.1.3. Serviço de atendimento local – perfil de Técnico de atendimento local

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área; OU
ii. Ensino médio completo e experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos em área de Tecnologia da Informação;

b. Capacitação:

i. Curso com carga horária mínima de 20 (vinte) horas em montagem e configuração de microcomputadores;

c. Certificações:

i. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

d. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou suporte de equipamentos de microinformática;

3.10.1.4. Serviço de atendimento local – perfil de Técnico de atendimento local sênior:

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação; OU
ii. Ensino Superior incompleto em área de Tecnologia da Informação, desde que já tenha completado, no mínimo, 50% da carga horária total do curso e possua experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos em área de Tecnologia da Informação;

b. Capacitação:

i. Cursos com carga horária mínima de 20 (vinte) horas em montagem e configuração de microcomputadores, atendimento ao usuário, suporte à infraestrutura e/ou governança e melhores práticas de TIC (ITIL, COBIT, etc.), que somem, no mínimo, 80 (oitenta) horas;

c. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);
ii. Certificação HDI DST (Desktop Support Technician).

d. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado.

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou suporte de equipamentos de microinformática;

3.10.1.5. Serviço de supervisão de atendimento – perfis de Supervisor de Telessuporte

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação; OU
ii. Ensino Superior completo em qualquer área de conhecimento e especialização em área de Tecnologia da Informação;

b. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação HDI, e a certificação ITIL Foundations v3. Pelo menos um dos profissionais da equipe deverá possuir a Certificação HDI KCS.

i. Certificação HDI SCM (Support Center Manager); OU Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead); OU Certificação HDI KCS (Knowledge Centered Support); E
ii. Certificação ITIL foundations v3.

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação; E
ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte a usuários de TI ou, pelo menos, um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão;
O requisito de atuação de um ano no contrato resultante desse Pregão justifica-se no entendimento de que um funcionário, após de um ano de atuação adquire conhecimento sobre ambiente do CNJ e sobre a equipe de atendimento suficiente para desempenhar uma função de supervisão.

3.10.1.6. Serviço de supervisão de atendimento – perfis de Supervisor de atendimento local:

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação; OU
ii. Ensino Superior completo em qualquer área de conhecimento e especialização em área de Tecnologia da Informação.

b. Certificações:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação HDI, e a certificação ITIL Foundations v3.

i. Certificação HDI SCM (Support Center Manager); OU Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead); E
ii. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado.

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação; E

ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte a usuários de TI ou, pelo menos, um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão.
O requisito de atuação de um ano no contrato resultante desse Pregão justifica-se no entendimento de que um funcionário, após de um ano de atuação adquire conhecimento sobre ambiente do CNJ e sobre a equipe de atendimento suficiente para desempenhar uma função de supervisão.

3.10.2. Sobre a exigência de experiência mínima superior a 6 meses nos perfis profissionais, justifica-se com base na manutenção do padrão de qualidade exigido para o CNJ e na criticidade dos serviços e sistemas aos quais a equipe prestará suporte. O atendimento realizado a autoridades (Conselheiros, Magistrados, Ministros, dentre outros) exige que os profissionais tenham habilidades que não podem ser adquiridas em apenas 6 meses de experiência, sendo necessário exigir um maior grau de especialização profissional.

3.11. Penalidades

3.11.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa. As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a. Advertência:

b. Multa de:

i. 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

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

iii. 3% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;

iv. 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;
v. 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
vi. 10% 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 demais penalidades legais.

d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

3.11.2. O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à CONTRATADA ou cobrados judicialmente;

3.12. Requisitos Técnicos

Não aplicável, pois trata-se de contratação se serviço técnico especializado, que não envolve aquisição de software e/ou hardware;

3.10 MODELOS

Anexo A do Termo de Referência

Modelos

Prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Este acordo sobre informações confidenciais é celebrado entre a empresa ....., entidade de direito privado sediada na ....., inscrita no CNPJ/MF sob nº. ..... e com Inscrição Estadual nº ....., 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** mantém relacionamento de prestação de serviços por força do Contrato CNJ nº ...../....., firmado em ..... de ..... de ....., 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 ...../....., 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, empregados, agentes e representantes da **CONTRATADA** e outras pessoas que necessitem ter acesso às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, a **CONTRATADA** pactua obter de todas essas pessoas um **Acordo de Sigilo** obrigando-as a respeitar os mesmos pactos de sigilo aqui contidos.
2.4 Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** 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 em 2 (duas) vias.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

LOGOTIPO

[DATA]

Relatório Gerencial dos Serviços
Contrato de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ

Nome do Gestor do Contrato	**[GESTOR]**
Nome do Preposto	**[PREPOSTO]**
Mês de referência	**[MÊS DE REFERÊNCIA]**

1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido:

Item	Índice obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
INS-1		
INS-2		
INS-3		
INS-4		
INS-5		
INS-6		
INS-7		
INS-8		
INS-9		
INS-10		
INS-11		
INS-12		
INS-13		
INS-14		
INS-15		
INS-16		
INS-17		
INS-18		
INS-19		
INS-20		
INS-21		
INS-22		
INS-23		

INS-24		
INS-25		
INS-26		
INS-27		
INS-28		
INS-29		
INS-30		
INS-31		
INS-32		
INS-33		
INS-34		
INS-35		
INS-36		

2. Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados:

...

...

3. Erros operacionais:

...

...

4. Sugestões de melhorias para o próximo período:

...

...

5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis.

...

...

...

Anexo B do Termo de Referência

1. Composição do Ambiente

1.1. Usuários

1.1.1. Atualmente o CNJ conta com cerca de 1118 (mil, cento e dezoito) usuários internos de TIC e a tendência é de crescimento da demanda interna, uma vez que existe concurso público válido no órgão. As empresas licitantes devem se programar para um possível aumento no número de chamados (ligações telefônicas, e-mails, e qualquer outra forma de contato adotada pelo CNJ) dentro do período de execução do contrato. O quantitativo de usuários citado é meramente informativo e pode ser alterado a qualquer tempo sem a necessidade de divulgação prévia.

1.1.2. Além dos usuários internos, existe uma crescente demanda de usuários externos que fazem uso dos sistemas do CNJ. O número total de usuários cadastrados nos Sistema de Controle de Acessos do CNJ chega a mais de 80.000;

1.1.3. Os usuários de soluções de TIC do CNJ são categorizados em dois tipos: usuários VIP e usuários padrão. Os usuários VIP são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TIC relacionado a esses. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TIC do CNJ.

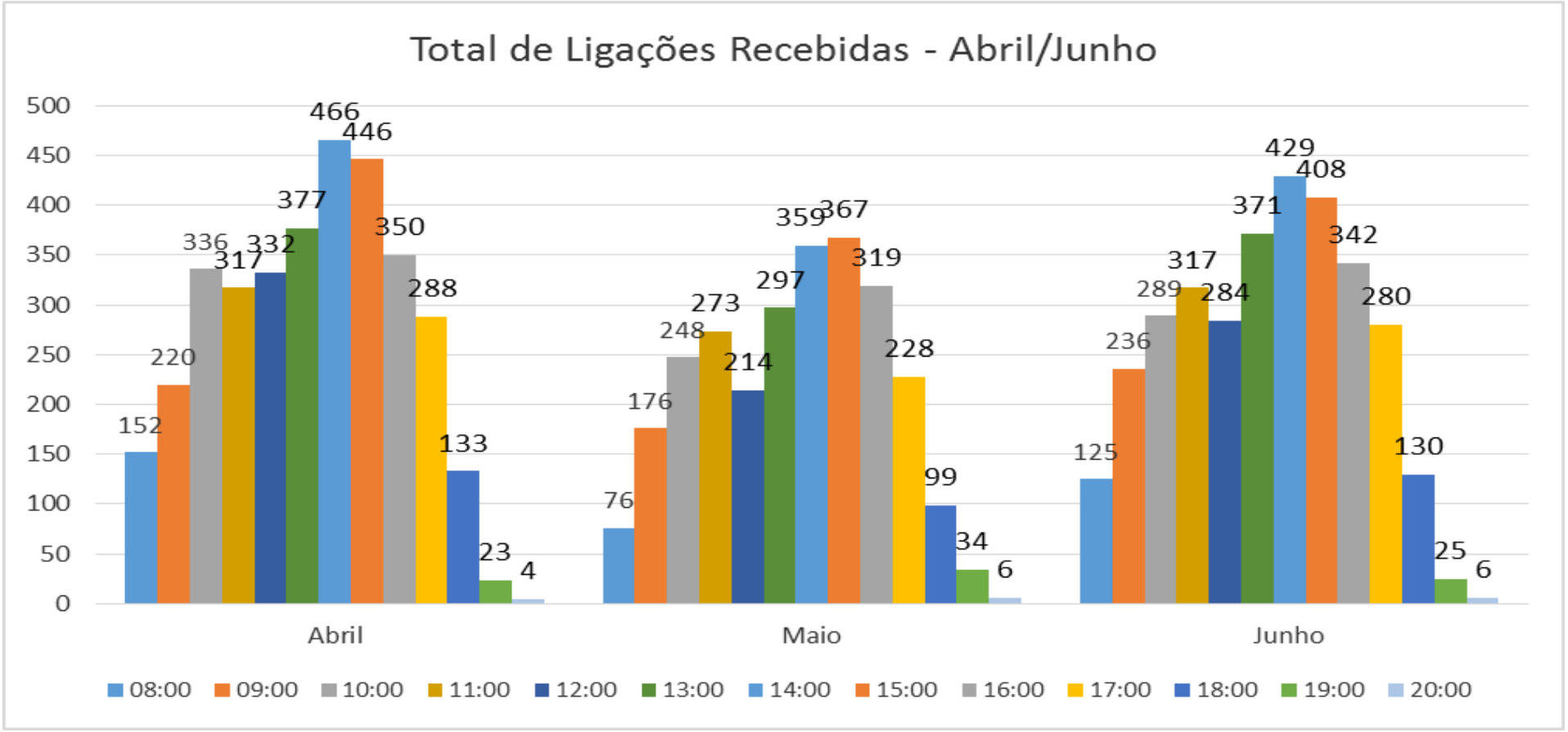
1.1.4. A lista de usuários VIP será definida pelo CNJ, a qual abrange cerca de 10% (dez por cento) do total de usuários. Os usuários VIP possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do Atendimento de 2º Nível, preferencialmente por um Técnico de Atendimento Sênior.

1.2. Acionamentos

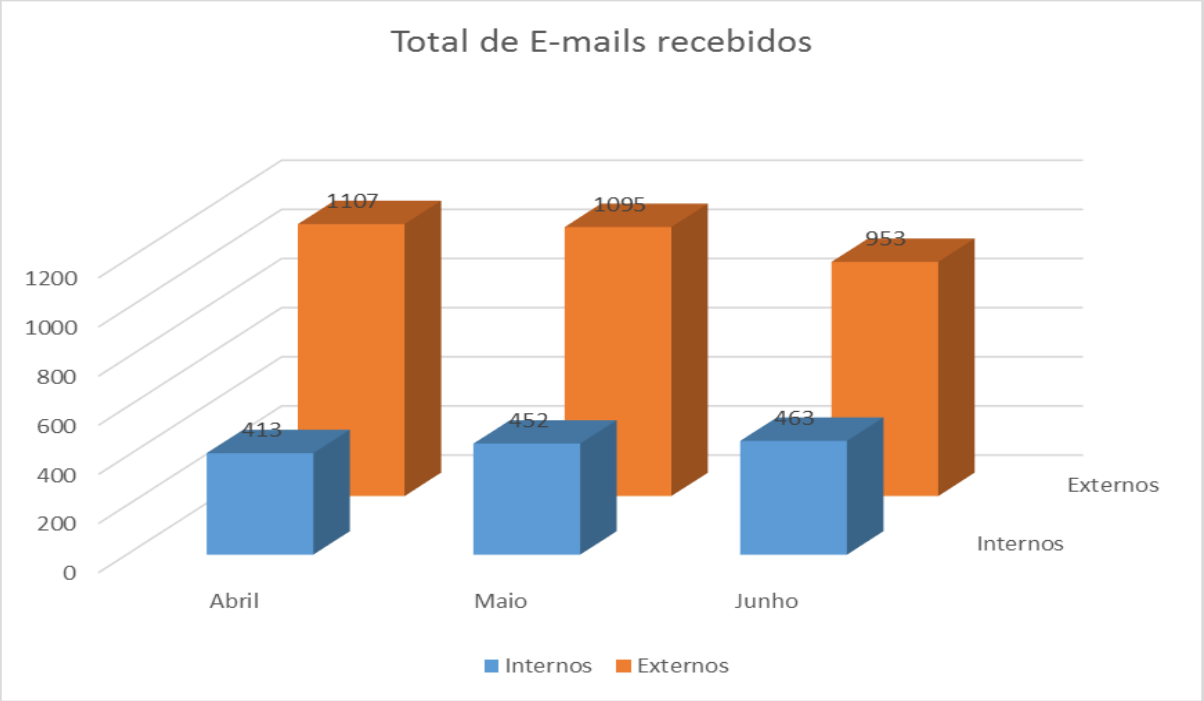
1.2.1. Atualmente a Central de Atendimento do CNJ recebe os acionamentos dos usuários por três entradas: e-mail, telefone e portal.

1.2.2. Existe uma política de incentivo ao acionamento da Central de Atendimento por telefone ou portal, em detrimento ao uso de e-mails. Com isso, o quantitativo de e-mails recebidos equivale a cerca de 60% dos acionamentos recebidos por telefone;

1.2.3. O gráfico abaixo ilustra a quantidade total de ligações recebidas em um período de três meses, distribuídas ao longo das horas de um dia:

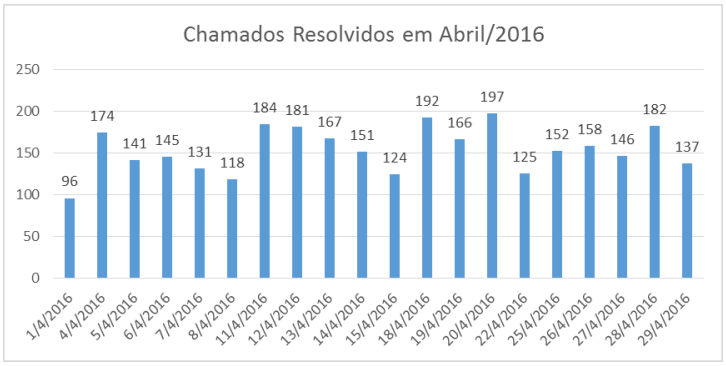

Total de Ligações Recebidas - Abril/Junho
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
152
220
336
317
332
377
466
446
350
288
133
23
4
76
176
248
273
214
297
359
367
319
228
99
34
6
125
236
289
317
284
371
429
408
342
280
130
25
6
Abril
Maio
Junho
08:00
09:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
18:00
19:00
20:00

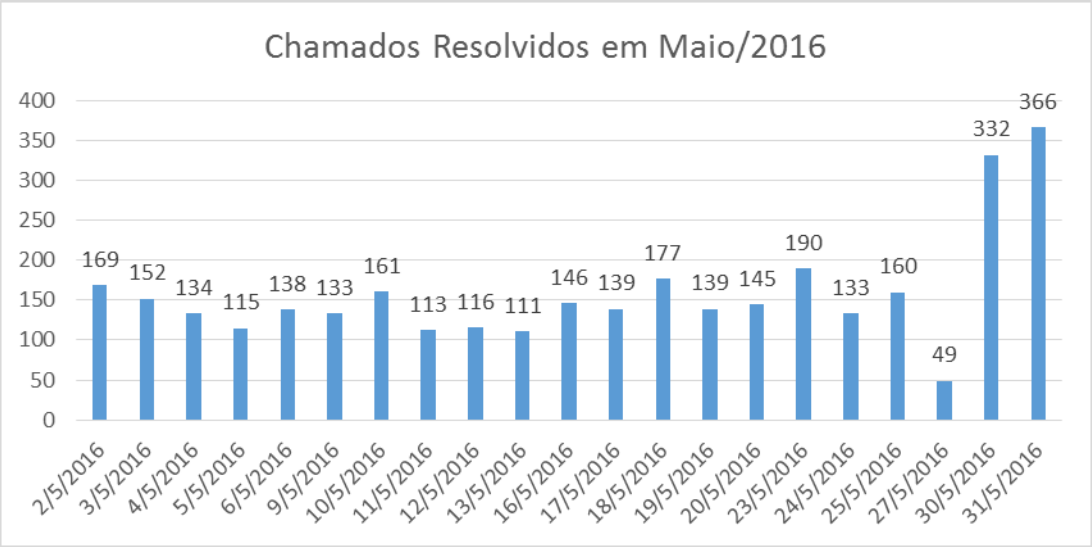
1.2.4. O quantitativo de e-mails recebidos mensalmente é apresentado no gráfico abaixo:

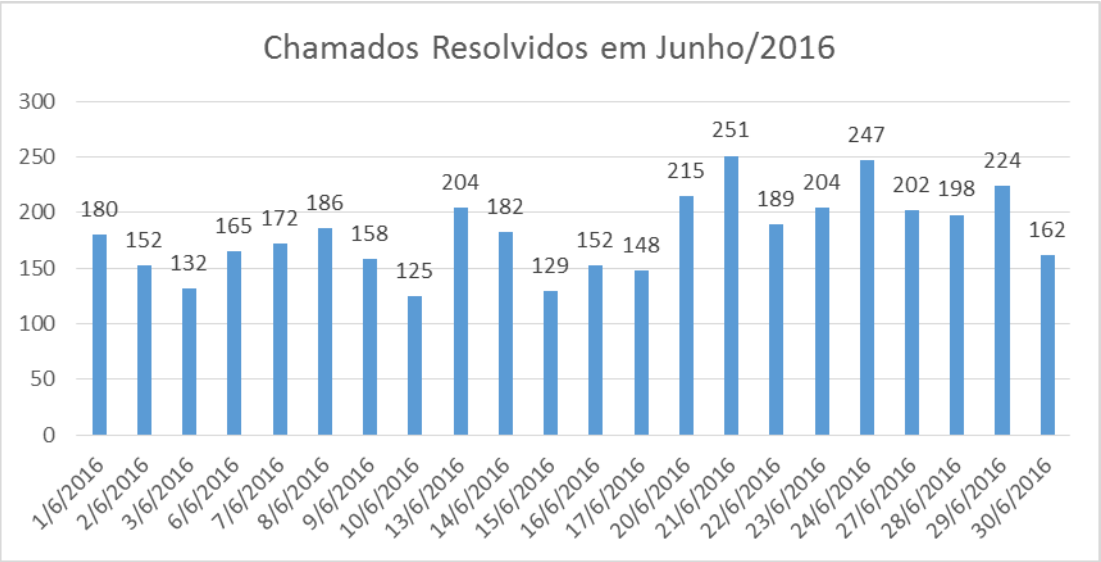


1.2.5. É possível verificar que a quantidade de e-mails recebidos de usuários externos é superior ao dobro dos e-mails recebidos de usuários internos.

1.2.6. Com relação ao número de chamados resolvidos por mês, são apresentados três gráficos, para os meses de abril, maio e junho de 2016, respectivamente:




Chamados Resolvidos em Maio/2016
400
350
300
250
200
150
100
50
0
169
152
134
115
138
133
161
113
116
111
146
139
177
139
145
190
133
160
49
332
366
2/5/2016
3/5/2016
4/5/2016
5/5/2016
6/5/2016
9/5/2016
10/5/2016
11/5/2016
12/5/2016
13/5/2016
16/5/2016
17/5/2016
18/5/2016
19/5/2016
20/5/2016
23/5/2016
24/5/2016
25/5/2016
27/5/2016
30/5/2016
31/5/2016


Chamados Resolvidos em Junho/2016
300
250
200
150
100
50
0
180
152
132
165
172
186
158
125
204
182
129
152
148
215
251
189
204
247
202
198
224
162
1/6/2016
2/6/2016
3/6/2016
6/6/2016
7/6/2016
8/6/2016
9/6/2016
10/6/2016
13/6/2016
14/6/2016
15/6/2016
16/6/2016
17/6/2016
20/6/2016
21/6/2016
22/6/2016
23/6/2016
24/6/2016
27/6/2016
28/6/2016
29/6/2016
30/6/2016

Anexo C do Termo de Referência

Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço – TANS

TABELA DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - TANS						
SERVIÇO DE TELESSUPORTE 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 %	<= 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 %	>= 85%	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 %	>= 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 %	<= 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 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
INS-7	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via e-mail 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
SERVIÇO DE TELESSUPORTE 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 %	<= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
INS-18	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via e-mail 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-24	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-31	Índice de rotatividade de pessoal no telessuporte	(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 de pessoal no 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)						



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Estudos Preliminares

Prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ.

SUMÁRIO

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO 4
Contextualização 4
1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda 7
1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC 8
1.1.2 Contratações Públicas Similares 8
1.1.3 Outras Soluções Disponíveis 9
1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro 9
1.1.5 Alternativa no Mercado de TIC 9
1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI 10
1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil 10
1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus 10
1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda 10
1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução 22
1.1.11 Descrição da Solução 23
1.1.12 Alinhamento da Solução 24
1.1.13 Benefícios Esperados 24
1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada 25
1.1.15 Adequação do Ambiente 32
1.1.16 Orçamento Estimado 33
2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO 33
2.1 Recursos Materiais e Humanos 33
2.2 Descontinuidade do Fornecimento 34
2.3 Transição Contratual e Encerramento do Contrato 34
2.4 Estratégia de Independência Tecnológica 35
3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO 36
3.1 Natureza do Objeto 36
3.2 Parcelamento do Objeto 36

3.3 Adjudicação do Objeto 37
3.4 Modalidade e Tipo de Licitação 37
3.5 Classificação e Indicação Orçamentária 37
3.6 Vigência da Prestação de Serviço 38
3.7 Equipe de Apoio à Contratação 38
3.8 Equipe de Gestão da Contratação 38
4 ANÁLISE DE RISCOS 40
Anexo A 42
Lista de Potenciais Fornecedores 42
Anexo B 44
Contratações Públicas Similares 44
Anexo C 46
Memórias de Cálculos 46

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Contextualização

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com base nas suas competências constitucionais (art. 103-B, §4º, CF) e nas disposições de seu regimento interno (Emenda Regimental n° 1, de 9 de março de 2010, que alterou o Regimento Interno do CNJ - Publicado no DJ-e, n° 60/2010, de 5 de abril de 2010, p. 2-6.), cria e mantêm soluções de TIC que tem por objetivo a informatização e modernização do Poder Judiciário.

Ressalta-se, ainda, o papel do CNJ como órgão integrador da Justiça, cuja atribuição, do ponto de vista tecnológico, vem crescendo ao longo dos anos.

Atualmente, o atendimento técnico a usuários de soluções de TIC é prestado pelo Contrato CNJ nº 34/2014. O escopo do contrato abrange, além do suporte aos usuários internos do Conselho – telessuporte, suporte remoto e atendimento de campo – o atendimento aos usuários externos ao CNJ que fazem uso dos sistemas disponibilizados em âmbito Nacional.

Tanto no Termo de Referência quanto nos Estudos Preliminares que integram o Edital que deu origem à contratação do serviço, define-se como parte do escopo do objeto o atendimento aos sistemas mantidos pelo Conselho e disponibilizados para os clientes dos serviços entregues pelo CNJ. Como exemplos de Sistemas Nacionais disponibilizados, foram citados os sistemas de prestações de informações judiciais, como os sistemas de Serventias Judiciais de 1º, 2º grau e Extrajudicial; Sistemas de cadastros, como Cadastro Nacional de Adoção (CNA), Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei (CNACL); O sistema Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP), e o sistema Processo Judicial eletrônico (PJe). Segue um trecho retirado dos Estudos Preliminares que deram origem ao Contrato nº 34/2014 que trata do atendimento a sistemas:

> "Esses sistemas são utilizados por usuários internos, assim definidos como os servidores, terceirizados e demais colaboradores do próprio CNJ e os usuários externos, definidos como autoridades judiciárias (Juízes, Desembargadores e Ministros), servidores, terceirizados e demais colaboradores de todos os órgãos do Poder Judiciário e serventias judiciárias, que obrigatoriamente utilizam-se destes, além dos cidadãos que são os destinatários finais destas implementações, por meio da prestação jurisdicional, que também se

> valem dos mesmos. Todos esses usuários são atendidos e esclarecidos a partir do serviço de atendimento ao usuário do CNJ, o que conduz a uma natureza diferenciada e única desta prestação de serviço, uma vez que nos demais órgãos existem apenas a demanda interna."

Atualmente, a Central de Serviços responsável pelo atendimento aos usuários de TIC funciona nas dependências do Conselho. Os profissionais contratados para operacionalizar o suporte remoto atendem tanto as demandas dos usuários internos, quanto as solicitações de usuários externos, recebidas por e-mail ou por ligação telefônica para ramal próprio para o atendimento aos Sistemas Nacionais.

Visando auxiliar o Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) no cumprimento das ações delineadas no Planejamento Estratégico de TIC, alinhado às estratégias institucionais do Conselho, foi celebrado o Termo de Cooperação Técnica nº 21/2014 entre o CNJ e a OAB com o objetivo de desenvolver um software que possibilite, aos advogados e a outros usuários externos dos serviços judiciários, uma única via de acesso aos diversos sistemas utilizados para movimentações processuais, em especial o PJe – Processo Judicial Eletrônico.

Considerando as finalidades definidas pelo Termo de Cooperação, foi elaborado o sistema denominado Escritório Digital. O sistema funciona como um portal que reúne informações de diferentes sistemas de Processo Judicial Eletrônico, de diversos Tribunais, e facilita o acompanhamento dos usuários, que, por meio de um único portal, podem consultar andamentos, enviar petições, receber intimações, dentre outras ações, em seus processos.

O Escritório Digital permite que os seus usuários o acessem de qualquer dispositivo conectado à internet, não estando vinculado à rede interna de nenhum tribunal. Deste modo, visa atingir o maior número possível de usuários de sistemas de Processamento Judicial Eletrônico.

Esta contratação é essencial para o bom funcionamento dessa solução, permitindo que os usuários sejam atendidos com base em Níveis de Serviço definidos, incentivando a sua utilização e cumprindo assim os objetivos estratégicos do Conselho. Além disso, a implantação deste serviço traz diversos benefícios para a equipe do DTI responsável pelo sistema, como mapeamento das principais demandas, detecção de erros e inconsistências, dentre outros.

Vislumbrou-se, então, a possibilidade de integrar a necessidade desta nova contratação com o serviço de suporte técnico já existente no CNJ. Além do telessuporte (também chamado atendimento em primeiro nível aos usuários), o contrato atual abrange o atendimento local aos usuários do Conselho, por meio da atuação de técnicos de campo (Suporte Local) e a supervisão destas duas ilhas de atuação.

A possibilidade levantada na contratação em análise é a de subdividir a ilha de telessuporte em duas ilhas especializadas, uma voltada para o atendimento do sistema Escritório Digital em âmbito nacional, do sistema PJe do Conselho, e dos demais Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ; e outra voltada para o atendimento aos usuários internos do Conselho, chamada ilha de atendimento a microinformática e sistemas internos do CNJ. Com esta separação de equipes, espera-se obter uma melhoria imediata na prestação dos serviços devido a especialização das ilhas, que possibilitará um suporte mais qualificado, proativo e eficaz, visando melhorar a satisfação dos usuários.

Além dos benefícios citados, o contrato atual necessita de revisão em alguns pontos que foram observados com o decorrer da prestação do serviço. Dentre eles, podemos citar:

a) Revisão e adaptação de alguns indicadores de níveis de serviço exigidos contratualmente, para torna-los mais eficientes e, consequentemente, obter melhorias nos serviços prestados;
b) Incremento de indicadores de níveis de serviço exigidos, que visem reforçar a medição do serviço prestado, abrangendo de forma mais completa o objeto. Do mesmo modo, remoção de indicadores que não estejam medindo de forma eficiente a prestação do serviço contratado;
c) Atualização e complementação dos requisitos de qualificação técnica dos funcionários disponibilizados para a prestação do serviço, de modo a trazer profissionais com conhecimentos específicos e atualizados nas áreas envolvidas;
d) Subdivisão do contrato em ilhas de atendimento especializadas, buscando melhorar a satisfação dos usuários com a atuação de profissionais que compreendam mais profundamente a área de atuação da sua ilha específica.

e) Adaptação do contrato ao entendimento atual da Administração sobre como deve ser realizada a repactuação ou reajuste de preços. O contrato atual passa por um momento de debate sobre a forma de reajuste definida. A nova contratação permitiria adaptar esta questão para entrar em concordância com o entendimento atual da Administração.

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

A contratação pretendida tem como objeto serviços técnicos baseados em níveis de serviço, medidos por indicadores, para organização, implantação e execução continuada de atividades 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 ao CNJ. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.
- Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.
- Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.
- Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local.

1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC

Considerando que o objeto da demanda é a contratação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC providas pelo CNJ, não se verificam outras alternativas no mercado.

Por essa razão, buscou-se apenas os potenciais fornecedores no mercado de TIC capazes de atender os requisitos desta demanda. A relação foi incluída no Anexo A destes Estudos Preliminares.

1.1.2 Contratações Públicas Similares

Foi efetuada pesquisa na *Internet* com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Foram encontrados os seguintes contratos vigentes, além do CNJ, cujos extratos foram incluídos no Anexo B destes Estudos Preliminares:

a) Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – Contrato nº 34/2014 - prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC do CNJ. Pregão Eletrônico nº 43/2014;

b) Tribunal de Contas da União (TCU) – Contrato nº 41/2015 – prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação. Pregão Eletrônico nº 81/2015;

c) Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) – Contrato nº 569/2011 - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, através de estabelecimento de *Service Desk* e Portal de Serviços de TIC e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia.

d) Supremo Tribunal Federal (STF) – Contrato nº 26/2015 - Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI, e manutenção especializada em ativos de hardware. Pregão Eletrônico nº 12/2014.

1.1.3 Outras Soluções Disponíveis

Além da solução apresentada nestes Estudos Preliminares, foram avaliadas outras alternativas de fornecimento do serviço de atendimento aos usuários de TIC.

Uma solução avaliada foi a prestação do serviço pela própria equipe de servidores do Conselho. Esta alternativa foi descartada por dois motivos principais: ausência de mão-de-obra disponível e incompatibilidade entre as atividades desempenhadas.

Com relação à mão-de-obra, o quadro de servidores do DTI do CNJ, apesar de ter aumentado nos últimos dois anos, ainda não é suficiente para o atendimento de uma alta demanda como a definida nestes estudos. Conforme será detalhado posteriormente, no subitem "1.1.14 – Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada", atualmente, o serviço é prestado por 20 profissionais, de acordo com o Contrato n. 34/2014. Estima-se um aumento desta equipe para 26 profissionais, devido a um aumento de demanda e de escopo de atendimento aos usuários. Em contraponto, existem apenas dois servidores na Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário. Conclui-se, assim, que atualmente não é possível atender à demanda sem realizar uma contratação.

Quanto ao segundo motivo levantado, ainda que o DTI dispusesse de quadro próprio suficiente para o atendimento da demanda de atendimento aos usuários de TIC, as atribuições dos servidores não englobam atividades técnicas típicas de atendimento aos usuários, o que torna incompatível o modelo.

1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares, uma vez que a demanda está relacionada à contratação de serviços e não de aquisição de solução de *software*.

1.1.5 Alternativa no Mercado de TIC

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares, uma vez que a demanda está relacionada à contratação de serviços e não de aquisição de solução de *software*.

1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares, uma vez que a demanda está relacionada à contratação de serviços e não de aquisição de solução de *software*.

1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares, uma vez que a demanda está relacionada à contratação de serviços e não de aquisição de solução de *software*.

1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus

Não se aplica ao contexto destes Estudos Preliminares, uma vez que a demanda está relacionada à contratação de serviços e não de aquisição de solução de *software*.

1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda

Os serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, conforme estão sendo especificados, são, geralmente, comercializados por meio de pagamentos mensais, a partir do valor da proposta vencedora da licitação. O valor a ser pago está atrelado ao atingimento de níveis de serviço exigidos contratualmente, de modo que deve ocorrer uma avaliação mensal para ajustar o valor de acordo com o atingimento, ou não atingimento, das metas exigidas.

Apesar do custo estar diretamente ligado ao valor global da proposta vencedora do certame e aos níveis de serviço exigidos, o insumo principal desta contratação é mão-de-obra. Os principais custos da empresa contratada serão direcionados para o pagamento dos profissionais que prestarão o serviço.

Assim, para facilitar esta análise de custos inicial, iremos nos ater unicamente ao insumo mão-de-obra. Entende-se que, neste momento, **estimar** o custo total da mão-de-obra do contrato será o suficiente para embasarmos os custos totais da demanda tratada por estes Estudos Preliminares

A Tabela 1 foi elaborada com base em informações dos salários pagos no Contrato nº 34/2014. Os valores utilizados para a composição dos módulos 2, 4 e 5 foram estimados pela Seção de Gestão de Contratos do Conselho, com base em

contratações similares do CNJ e valores máximos admitidos pela lei (para os percentuais de lucro e despesas, por exemplo). Os detalhamentos dos módulos se encontram no Anexo C – Memória de Cálculos.



Processo:

Folha:

Serv:_____

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

CARGO	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUA	VHS(*)	VTM	VTA
						46,6644	42,15%					
Tecnico Telessup.	30	12	1.405,15	598,20	-	655,70	1.120,78	3.779,83	45.357,96		45.357,96	544.295,52
Tecnico Atend. Loc.	40	4	1.665,36	582,58	-	777,13	1.275,06	4.300,13	51.601,56		17.200,52	206.406,24
Tecnico Atend. Loc. Sênior	40	4	1.873,53	570,09	-	874,27	1.398,49	4.716,38	56.596,56		18.865,52	226.386,24
Sup. Atend. Telessup.	40	4	2.393,96	538,87	-	1.117,12	1.707,05	5.757,00	69.084,00		23.028,00	276.336,00
Sup. Atend. Local	40	2	2.706,21	520,13	-	1.262,83	1.892,18	6.381,35	76.576,20		12.762,70	153.152,40
TOTAL ANUAL		**26**									117.214,70	**1.406.576,40**

Tabela 1 – Planilha de composição de custos por posto de trabalho – salários do Contrato nº 34/2014

Apesar dos salários praticados atualmente no Contrato CNJ nº 34/2014 servirem como referência para a estimativa de custos, entende-se que a nova contratação pretendida por estes Estudos Preliminares traz alguns fatores que podem motivar uma alteração nos salários dos profissionais. Percebeu-se durante a operação que existe uma alta rotatividade dos profissionais. Um dos fatores cruciais para esta rotatividade é o salário, que possivelmente não foi calculado adequadamente pela contratada, e não é atrativo o suficiente para manter os profissionais com o nível de qualificação exigido.

Esta rotatividade se tornaria ainda maior na contratação pretendida, pois será realizada uma alteração significativa nos requisitos profissionais exigidos, visando contratar profissionais que, além de possuírem experiência em atendimento técnico, conheçam as melhores práticas de funcionamento de uma Central de Serviço alinhada às metodologias atuais de gerenciamento de serviços de TIC. Entende-se que profissionais melhor capacitados e, portanto, mais raros no mercado atual, demandarão um salário superior, ou, caso contratados com os salários definidos na Tabela 1, permaneceriam na empresa por um curto período e logo receberiam propostas salariais superiores, aumentando a rotatividade, efeito que se pretende diminuir com esta contratação.

Esta necessidade é, também, fruto de análise da operação do Contrato CNJ nº 34/2014, desde o seu início, em novembro de 2014, até o momento atual. O pouco conhecimento dos profissionais das melhores práticas em Gerenciamento de Serviços de TIC e do funcionamento de uma Central de Serviços, traz problemas diretos para a operação, como demora no tempo de adaptação do profissional aos processos de trabalho. Este problema em específico, é agravado, novamente, pela alta rotatividade da equipe, podendo gerar situações críticas para toda a operação.

Visando superar as dificuldades atuais, avalia-se a exigência de não apenas certificações técnicas, mas também específicas para atribuições voltadas à atuação em Central de Serviços, e ao conhecimento das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, como o ITIL. O Edital elaborado pelo TCU para o Pregão Eletrônico nº 81/2015 aborda as questões levantadas diretamente com exigências de certificações específicas para atuação em Central de Serviços nos requisitos dos profissionais.

Considerando os fatores apresentados, bem como as semelhanças entre os objetos da contratação em análise e o Contrato TCU nº 41/2015, torna-se adequado utilizar também os salários apresentados no Edital do Pregão Eletrônico nº 81/2015 (que

deu origem à contratação em questão do TCU) para embasar esta análise de custos. Na Tabela 2 são apresentados os custos para a mesma quantidade de profissionais utilizada na Tabela 1, alterando-se apenas o salário dos profissionais para os perfis que já existem no contrato n. 34/2014 para os salários dispostos no supracitado Edital.

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

CARGO	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUA	VHS(*)	VTM	VTA
						46,6644	42,15%					
Tecnico Telessup.	30	12	2.077,76	557,84	-	969,57	1.519,57	5.124,74	61.496,88		61.496,88	737.962,56
Tecnico Atend. Loc.	40	4	2.057,22	559,07	-	959,98	1.507,39	5.083,66	61.003,92		20.334,64	244.015,68
Tecnico Atend. Loc. Sênior	40	4	2.314,37	543,64	-	1.079,98	1.659,86	5.597,85	67.174,23		22.391,41	268.696,92
Sup. Atend. Telessup.	40	4	3.199,92	490,51	-	1.493,22	2.184,90	7.368,55	88.422,60		29.474,20	353.690,40
Sup. Atend. Sup. Local	40	2	3.199,92	490,51	-	1.493,22	2.184,90	7.368,55	88.422,60		14.737,10	176.845,20
TOTAL ANUAL		**26**									148.434,23	**1.781.210,76**

Tabela 2 - Planilha de composição de custos por posto de trabalho – salários do Edital do Pregão Eletrônico TCU nº 81/2015

Obs.: o Edital do Pregão Eletrônico TCU nº 81/2015 não prevê o cargo de Técnico de Atendimento Local Sênior. Assim, foi utilizado para este cargo o salário do Técnico de Atendimento Local acrescido de 12,5%. Esta proporção foi obtida comparando-se os salários atualmente pagos pelo Contrato nº 34/2014 para os cargos de Técnico de Atendimento Local e de Técnico de Atendimento Local Sênior.

As quantidades de profissionais apresentadas nas tabelas 1 e 2 foram obtidas a partir de análises da equipe atual (Contrato Nº 34/2014), levando-se em conta as mudanças de escopo programadas para esta contratação. Estas informações estão melhor detalhadas na *"Seção 1.1.14. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada"*.

Além das duas análises de Custos apresentadas, cogitou-se a contratação do serviço de telessuporte para Sistemas Nacionais do CNJ num modelo de funcionamento contínuo da Central de Serviços, com prestação de serviço todos os dias da semana e vinte e quatro horas por dia (chamado modelo 24x7). Utilizando os mesmos métodos, buscaremos realizar uma estimativa de custos para esta proposta, de modo a avaliar a possibilidade.

A primeira diferença entre os dois modelos reside na quantidade de profissionais: pela necessidade de estender o horário de prestação do serviço para sábado, domingo e feriados, e, principalmente, vinte e quatro horas por dia, deve-se calcular novamente a quantidade de profissionais necessários para o atendimento da demanda.

Foi elaborada uma escala de trabalho, em que se manteve a mesma quantidade de profissionais no período de 8h às 21h (horário de prestação do serviço definido pelo Contrato atual), e, para os períodos entre 21h e 8h dos dias úteis, dois técnicos de telessuporte estejam disponíveis a cada hora. Para os fins de semana e feriados a falta de dados de volumetria de ligações e chamados compromete uma análise mais precisa. Apenas para fins de estimativa, utilizamos na análise o quadro mínimo possível, isto é: apenas um profissional por hora, exceto nas trocas de turno, onde trabalhariam dois funcionários (forma de evitar a interrupção no atendimento).

Neste modelo, surge também a necessidade de contratação de, no mínimo, mais um Supervisor de Telessuporte, que atuaria em horário noturno. Nesta hipótese, todos os horários de segunda à sexta seriam cobertos, entretanto, surge o problema de ausência de supervisão nos fins de semana e feriado. Pelas estimativas realizadas, para cobrir todo o período de atendimento proposto (24x7), seria necessário contratar pelo menos mais dois supervisores (além do supervisor de horário noturno), para que a escala contemple todos os dias da semana respeitando o descanso semanal de cada funcionário estipulado por lei, e metade dos supervisores precisariam trabalhar em horário noturno pelo menos um dia por semana. Assim, o número de Supervisores de

Telessuporte aumentaria de 4 para 7 e haveria também aumento de custos com pagamento de horas noturnas.

Para simplificar as contas, iremos considerar apenas o caso de contratação de um Supervisor de Atendimento para o período noturno dos dias úteis, e considerar que a contratada assumiria os riscos de operar sem supervisão nos dias não-úteis.

Seguindo estas condições, foi criada a seguinte escala de trabalho:

Processo:

Folha:

Serv:_____

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

DIAS ÚTEIS																							
Técnico Telessup.	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00
1	1	1	1	1	1	1																		
2		1	1	1	1	1	1																	
3						1	1	1	1	1	1													
4							1	1	1	1	1	1												
5								1	1	1	1	1	1											
6								1	1	1	1	1	1											
7													1	1	1	1	1	1						
8														1	1	1	1	1	1					
9																			1	1	1	1	1	1
10	1																			1	1	1	1	1
Profs. x Hora	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Tabela 3 – Simulação de escala dos técnicos de telessuporte para dias úteis – modelo 24 x 7

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

DIAS NÃO ÚTEIS																							
Técico Telessup.	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00
1 ou 6	1	1	1	1	1	1																		
2 ou 7						1	1	1	1	1	1													
3 ou 8											1	1	1	1	1	1								
4 ou 9																1	1	1	1	1	1			
5 ou 10	1																			1	1	1	1	1
Profs. x Hora	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1

	D. Úteis	D. N-Úteis	Total
Horas Noturnas	85	23	108
Horas Totais	300	60	360
Proporção	0,2833	0,3833	0,3000

Tabela 4 – Simulação de escala dos técnicos de telessuporte para dias não-úteis – modelo 24 x 7

Após criada a escala, o segundo ponto necessário para estimar os custos deste modelo é calcular o valor adicional necessário para pagar os horários noturnos, conforme definido em lei e Acordo Coletivo de Trabalho da categoria.

Buscando simplificar as planilhas de formação de custos, foi calculada a proporção média de horas noturnas por hora trabalhada por posto de Técnico de Telessuporte, desta forma, foi possível calcular um valor médio para o adicional noturno e defini-lo igualmente para todos os Técnicos que atuarão no suporte a Sistemas Nacionais do CNJ. Assim, foi adicionada apenas uma linha nos módulos 1, 2 e 3 da planilha – Técnicos de Telessuporte de Sistemas Nacionais (SN) – e para estes profissionais foi atribuído o valor de trabalho noturno médio por posto calculado.

Para o caso do serviço de supervisão, foi adicionado apenas um posto que recebe adicional por trabalho noturno, sem alterar os campos da planilha relativo aos outros supervisores. Chegou-se assim à seguinte planilha resumo:



Processo:

Folha:

Serv:_____

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

CARGO	QHS	QPT	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	MOD5	VUM	VUA	VHS(*)	VTM	VTA
						46,6644	42,15%					
Tecnico Telessup. SN	36	10	2.202,43	557,84	-	1.027,74	1.596,64	5.384,65	64.615,75		53.846,46	646.157,47
Tecnico Telessup. CNJ	30	6	2.077,76	557,84	-	969,57	1.519,57	5.124,74	61.496,88		30.748,44	368.981,28
Tecnico Atend.. Loc.	40	4	2.057,22	559,07	-	959,98	1.507,39	5.083,66	61.003,92		20.334,64	244.015,68
Tecnico Atend. Loc. Sênior	40	4	2.314,37	543,64	-	1.079,98	1.659,86	5.597,85	67.174,23		22.391,41	268.696,92
Sup. Atend. Telessup.	40	4	3.199,92	490,51	-	1.493,22	2.184,90	7.368,55	88.422,60		29.474,20	353.690,40
Sup. Atend. Telessup. Noturno	40	1	3.839,90	490,51	-	1.791,86	2.580,53	8.702,80	104.433,65		8.702,80	104.433,65
Sup. Atend. Local	40	2	3.199,92	490,51	-	1.493,22	2.184,90	7.368,55	88.422,60		14.737,10	176.845,20
TOTAL ANUAL		**31**									180.235,05	**2.162.820,60**

Tabela 5 - Planilha de composição de custos por posto de trabalho – modelo 24x7

Conforme apresentado na Tabela 5, o valor estimado para os custos anuais apenas de mão-de-obra, sobe para R$2.162.820,60, uma diferença de quase quatrocentos mil reais comparando-se com o valor total obtido na Tabela 2.

Ainda, é importante ressaltar que a carga horária semanal dos técnicos de telessuporte na construção da Planilha 3 foi aumentada de 30 (trinta) para 36 (trinta e seis) horas semanais sem alteração no salário estimado. Esta consideração é improvável, pois, imagina-se que, para o mesmo cargo, o salário do profissional que trabalhe 6 (seis) horas semanais a mais deva ser superior. De toda forma, o salário não foi alterado pois não possuímos valores reais para serem tomados como base.

Outro ponto a ser considerado, além dos custos de mão-de-obra, são os custos de infraestrutura que serão acrescidos para que o Conselho mantenha parte da equipe trabalhando fora dos horários em regime de plantão. Estes custos não foram contemplados nesta análise, mas, é importante que se leve em consideração sua existência.

Considerando as análises realizadas, o orçamento estimado para a contratação (detalhado na subseção 1.1.16), e a análise da demanda e da efetividade da solução (apresentados posteriormente, na subseção 1.1.14. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada), optou-se por descartar a possibilidade do funcionamento da Central de Serviços no modelo 24x7, pois, entende-se que a ausência de dados sobre a volumetria de ligações nos dias não úteis e entre 21h e 8h dos dias úteis inviabiliza um significativo aumento dos custos.

Considerando a real necessidade de melhoria dos salários pagos aos profissionais, uma vez que os requisitos técnicos serão mais complexos, e, principalmente, visando reduzir a rotatividade, sugere-se que para esta análise de custos seja utilizada a estimativa apresentada na Tabela 2, minimizando o risco de subestimar o custo total da demanda.

Isso posto, o custo anual estimado é de R$1.781.210,76, e o **custo total da contratação, considerando a vigência de 20 (vinte) meses definida para esta contratação é de R$2.968.684,60**.

1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução

O serviço de atendimento ao usuário por meio de Central de Serviços (Service Desk), assim como o atendimento local (Field Service), são atividades comumente destinadas a terceirização em vários órgãos da Administração Pública.

Os motivos para que estas atividades sejam realizadas geralmente por empresas contratadas, variam desde o custo: o “preço” final pago por cada profissional dedicado para as atividades em questão, geralmente é bem inferior ao custo de um servidor público, que pode ser utilizado em atividades que precisem ser desempenhadas por profissionais do órgão, ou atividades mais complexas e gerenciais; À melhor gestão da equipe: identificou-se em situações em que os próprios servidores desempenharam as atividades de atendimento em primeiro e segundo nível direto ao usuário, um aumento na insatisfação da equipe, uma vez que servidores com o mesmo cargo podem atuar em atividades com menor nível de exigência intelectual do que outros.

Cabe ressaltar que as atividades de atendimento aos usuários, apesar de proporcionarem um serviço de natureza continuada para o CNJ, não fazem parte do rol de atribuições dos cargos de servidores do Conselho, sendo, portanto, passível de terceirização.

Desta forma, o modelo de terceirização é adequado ao escopo da contratação pretendida, desde que sejam bem definidas formas de mensuração do desempenho da contratada na prestação do serviço. A intenção desta contratação é utilizar Níveis de Serviço Exigidos contratualmente para medir pontos relevantes no serviço prestado, de modo que o pagamento mensal seja condicionado de acordo com o atingimento das metas estipuladas.

1.1.11 Descrição da Solução

Prestação de serviços técnicos especializados baseados em níveis de serviço, medidos por indicadores, para organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico 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. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

- Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

- Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.

- Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local.

1.1.12 Alinhamento da Solução

A contratação está inserida no contexto dos seguintes Objetivos Estratégicos estabelecidos na Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):

a) Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;

b) Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários.

1.1.13 Benefícios Esperados

a) Aumentar a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conferindo maior celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes relacionados ao tema;

b) Concentrar as atribuições dos servidores em atividades voltadas para as finalidades Conselho e em atividades de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

c) Aperfeiçoar as condições de trabalho dos servidores, aumentando a motivação intrínseca pelas tarefas desempenhadas.

d) Racionalizar os processos de atendimento e aos usuários de TIC pela delegação de funções à empresa contratada;

e) Obter níveis de serviço adequados às necessidades deste Conselho;

f) Proporcionar serviços especializados de qualidade aos usuários de TIC do Conselho, proporcionando aumento na satisfação dos usuários.

1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

O dimensionamento dos serviços a serem contratados considera o atendimento integral das demandas atuais do CNJ nas seguintes dimensões:

a) Atendimento de primeiro nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;

b) Atendimento de primeiro nível aos usuários dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, externos ao Conselho (advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);

c) Atendimento local nas unidades do Conselho;

d) Supervisão dos serviços de atendimento, tanto para o suporte de primeiro nível quanto para as equipes de atendimento local;

Atualmente, parte dos serviços é prestada por meio do Contrato CNJ nº 34/2014. Este contrato engloba o atendimento de primeiro nível (telefônico e remoto), o atendimento local, e a supervisão das equipes de atendimento. A principal diferença entre os serviços prestados atualmente e os serviços que se pretende contratar, é a divisão da Central de Serviços (Service Desk) em duas: uma Central de atendimento a usuários dos Sistemas Nacionais externos ao CNJ; e outra Central voltada para o atendimento a usuários internos ao Conselho.

Assim, elaboramos quadro comparativo dos perfis profissionais existentes e os estimados para o atendimento das demandas da nova contratação:

Tabela 6 - Perfis profissionais presentes no Contrato CNJ nº 34/2014	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – 1º nível	2
Supervisor de Atendimento – 2º nível	2
Técnico de Atendimento – 1º nível	8
Técnico de Atendimento – 2º nível	5

Técnico de Atendimento – 2º nível sênior	3
Total	20

Tabela 7 - Perfis profissionais com quantidades estimadas para a nova Contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2
Supervisor de Atendimento Local	2
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	6
Técnico de Telessuporte – Microinformática e Sistemas Internos	6
Técnico de Atendimento Local	4
Técnico de Atendimento Local Sênior	4
Total	26

Em relação ao Contrato CNJ nº 34/2014 estima-se que o quantitativo de profissionais tenha um acréscimo de cerca de 30%. Este aumento de quantitativo de pessoal é justificado pelas mudanças no escopo da contratação, já elencadas acima. Além das mudanças de escopo, estima-se um aumento no número de profissionais de telessuporte, pois, para que a contratação esteja de acordo com a legislação vigente e com os acordos coletivos da categoria, para estes perfis, não será aceita jornada de trabalho superior a 6 (seis) horas diárias.

Quanto à demanda atual, espera-se um aumento na quantidade de acionamentos recebidos devido principalmente à implantação do sistema Escritório Digital em nível nacional. Conforme já detalhado na *Contextualização* do documento, o sistema será acessado por advogados, magistrados, servidores de Tribunais de Justiça, e outros usuários dos serviços judiciários, pois funciona como uma única via de acesso

aos diversos sistemas utilizados para movimentações processuais, em especial o PJe – Processo Judicial Eletrônico.

A possibilidade de acessar o sistema de qualquer dispositivo conectado à internet, não estando vinculado à rede interna de nenhum tribunal, possibilita a previsão de que a utilização do sistema se dará em larga escala pelos clientes de sistemas de Processo Judicial Eletrônico de forma geral. Assim, naturalmente, entende-se que a demanda por atendimento dos usuários do sistema aumentará.

A quantidade de profissionais apresentada na Tabela 6, hoje, é suficiente para o atendimento das demandas recebidas pela Central de Serviços. A Tabela 7 foi construída com base na volumetria de ligações e chamados atual, de modo que, após as mudanças de escopo apresentadas, ainda seja possível o atendimento integral das demandas. O gráfico abaixo ilustra a quantidade total de ligações recebidas em um período de três meses (abril, maio e junho de 2016), distribuídas ao longo das horas de um dia:

Processo:

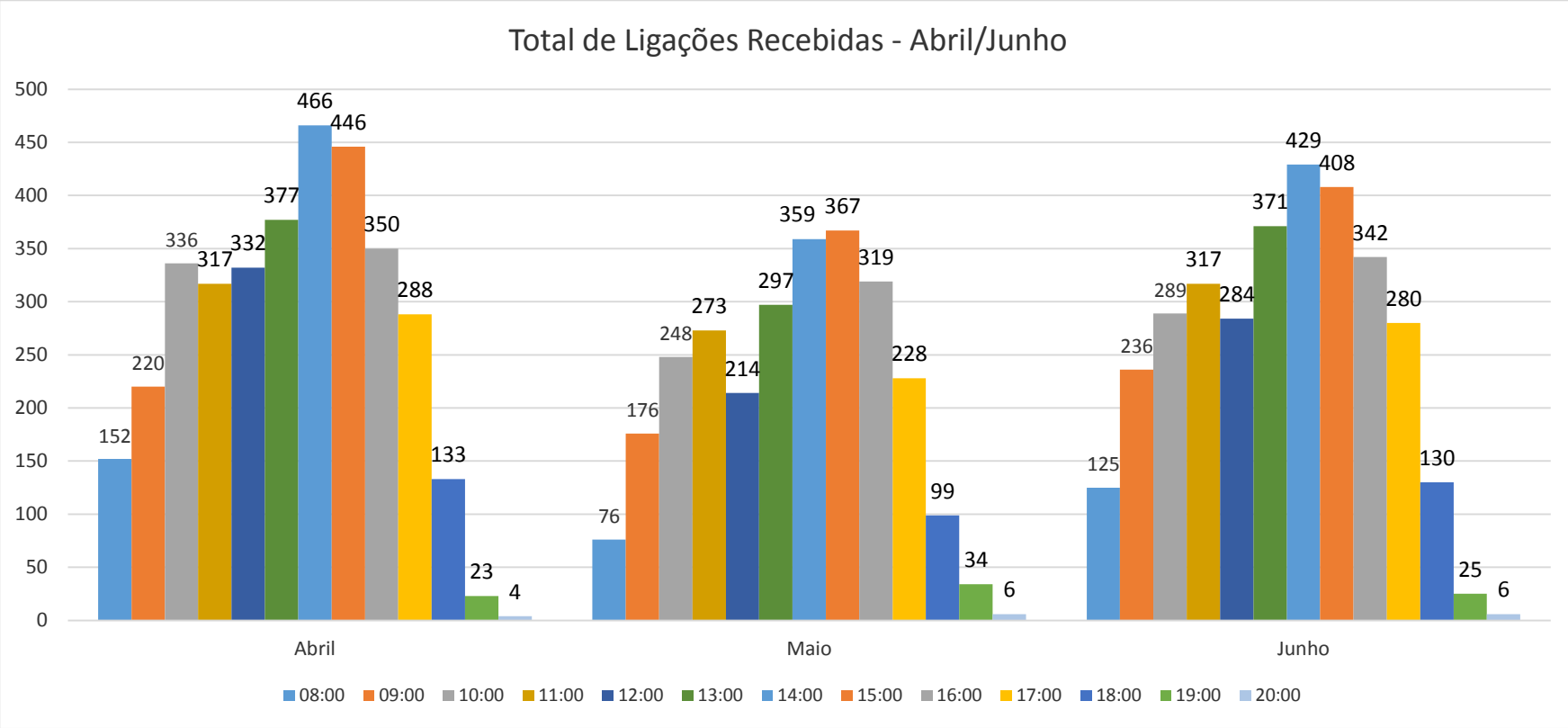
Folha:

Serv:_____

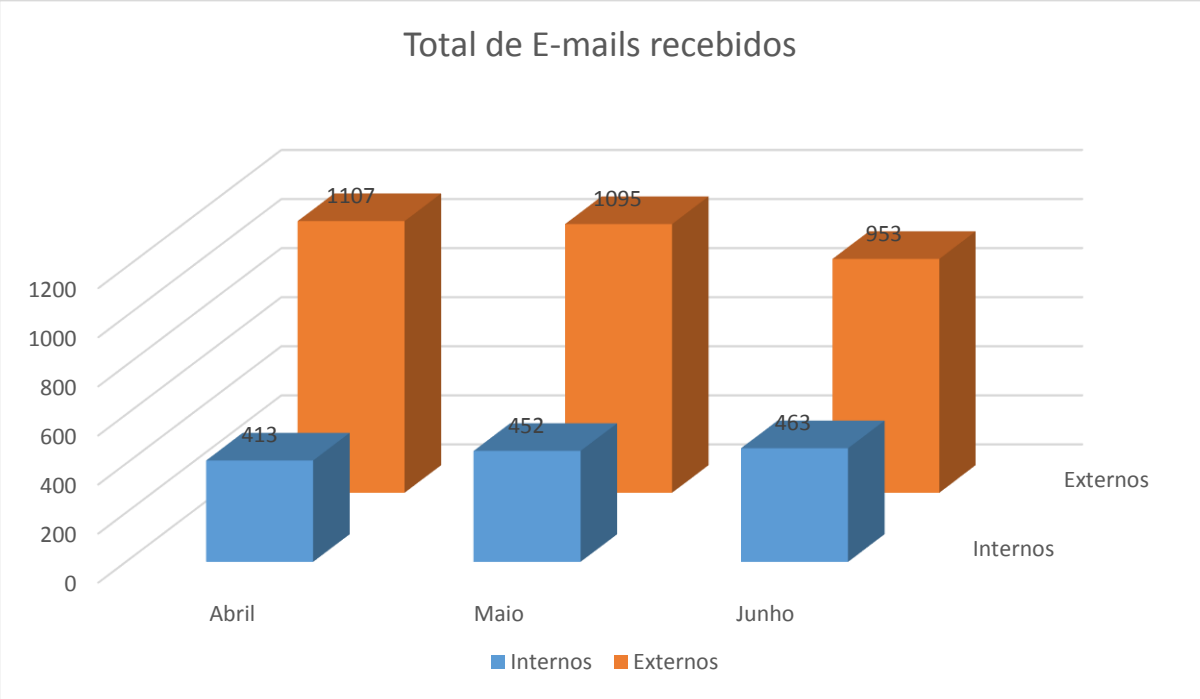
Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação



O quantitativo de e-mails recebidos mensalmente é apresentado no gráfico abaixo:



Observamos que o comportamento da curva de ligações recebidas é bem semelhante nos três meses analisados. O maior pico de ligações ocorre a partir das 14h em todos os gráficos. A partir das 10h ocorre um aumento substancial no número de ligações recebidas, e depois, novamente, a partir das 13h. Das 17h para as 18h ocorre uma queda severa no volume de contatos recebidos, depois, novamente de 18h à 19h, até a quantidade mínima de ligações recebidas após as 20h.

Dadas as volumetrias de ligações e e-mails recebidos, considera-se que a demanda atual é estável, e recomenda-se que as licitantes orientem-se pelo quantitativo mínimo de profissionais informado na tabela 7 para calcular os seus custos de mão-de-obra ao elaborarem os lances na licitação, sob risco de subdimensionar a equipe e encontrar dificuldades em prestar o serviço licitado, acarretando descumprimento dos Níveis de Serviços Exigidos. De todo modo, informamos que caberá à contratada o dimensionamento da equipe e adaptação às novas demandas, provenientes dos usuários do sistema Escritório Digital.

Quanto à proposta de funcionamento ininterrupto da Central de Serviços dedicada ao atendimento aos Sistemas Nacionais do CNJ (modelo 24x7), introduzida na subseção 1.1.9, a análise da demanda pelo serviço nos períodos não atendidos pelo contrato atual (entre 21h e 8h dos dias úteis e em qualquer horário dos dias não-uteis) é complexa, pois, não possuímos hoje formas de calcular as quantidades de tentativas de contato com a Central Telefônica nestes horários.

De toda forma, verifica-se que a demanda cai bruscamente a partir das 18h. Entre 19h e 20h foram registrados 23 (vinte e três), 34 (trinta e quatro) e 25 (vinte e cinco) contatos recebidos nos meses de abril, maio e junho respectivamente, o que correspondeu a menos de 10% do quantitativo de contatos recebidos nos horários de pico dos mesmos meses. Entre 20h e 21h este número cai ainda mais abruptamente para quatro ligações no mês de abril, e seis ligações nos meses de maio e junho. A partir de 21h a central telefônica não contabiliza ligações recebidas, devido a isto, não é possível mensurar as tentativas de contato no período.

Entende-se que a quantidade de ligações recebidas entre 20h e 21h já é demasiadamente reduzida para justificar a disponibilização de profissionais alocados. Prolongar o período de atendimento para após este horário trará um risco real de que, em certos meses, a Central não receba absolutamente nenhuma ligação nos períodos posteriores a 21h. Como a proposta do funcionamento da Central no modelo 24x7 exige a disponibilidade de profissionais em pronto atendimento ainda que não exista

demanda, corre-se o risco de aumento desnecessário dos custos da licitação caso seja realizada a contratação neste modelo. Optou-se, a partir dos estudos realizados, pela diminuição da janela de prestação dos serviços em uma hora. A nova janela será de 8h às 20h, visando adequar a contratação à efetiva demanda do Conselho.

Outro ponto que deve ser considerado na análise deste modelo é a efetividade do serviço. Ainda que o serviço de telessuporte funcione ininterruptamente, atuando inclusive fora dos horários de funcionamento do Conselho, o seu escopo de atuação será limitado.

As atividades dos profissionais de telessuporte restringem-se à aplicação de soluções mapeadas e documentadas em procedimentos e scripts da base de conhecimento. Existem situações em que o técnico recebe do usuário um incidente ou requisição de serviço que extrapola o seu limite de atuação, por exemplo: problemas novos, ainda não mapeados; incidentes que, por sua natureza, dependem da atuação de outras equipes de infraestrutura ou de suporte especializado a sistemas para serem resolvidos; permissões de acesso que, por motivos de segurança, não podem ser concedidas pela equipe de primeiro nível, dentre outros.

Nestes casos, ainda que a Central de Serviços opere fora dos horários de expediente do CNJ, as outras equipes não estariam funcionando, tornando impossível a solução do problema. Estas situações, além de claramente não efetivas, gerariam insatisfação aos usuários dos sistemas, que apesar de conseguirem entrar em contato com o Órgão, não teriam suas demandas resolvidas até o próximo dia útil.

Para evitar situações de crise, como indisponibilidade geral de um ou mais sistemas, é recomendada a contratação de um Centro de Comando (comumente chamado NOC). O Centro de Comando é, por natureza, mais capacitado para identificar e mapear problemas, indisponibilidades de serviços, assim como agir proativamente em recuperação de falhas, reestabelecimento de serviços críticos, dentre outros.

Conclui-se que, como o objetivo do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicações do CNJ é garantir maior disponibilidade dos serviços prestados aos usuários externos, uma solução mais efetiva é a contratação de um Centro de Comando com o funcionamento no modelo 24x7.

A contratação de uma central de atendimento e suporte neste modelo, além de possuir um custo elevado, apresenta, neste caso, pouca demanda e baixa efetividade

para solucionar problemas em horário não comercial, enquanto que um Centro de Comando, por ser direcionado no propósito de garantir esta disponibilidade, é uma solução certamente mais efetiva e completa.

A contratação do serviço de Centro de Comando estava no Planejamento de Contratações de STIC de 2016, porém não foi possível efetuar a contratação no ano passado. Essa contratação será adicionada no Planejamento de Contratações de STIC de 2017.

1.1.15 CBO e Convenção Coletiva de Trabalho

Para fins de auxiliar as estimativas de custos da contratação, elaboramos a seguinte tabela relacionando os perfis profissionais sugeridos para a contratação (conforme Tabela 7) e uma indicação de possível CBO, considerando perfis profissionais similares aos que atuarão na contratação em análise:

Cargo/Perfil	CBO
Supervisor de Atendimento – Telessuporte	2124-20 ou 4201-35
Supervisor de Atendimento Local	2124-20 ou 4201-35
Técnico de Telessuporte	2124-20 ou 4223-20
Técnico de Atendimento Local	2124-20 ou 4223-20
Técnico de Atendimento Local Sênior	2124-20 ou 4223-20

Para todos os perfis profissionais apresentados nestes Estudos Preliminares, a Convenção Coletiva de Trabalho utilizada para a categoria pode ser encontrada no site do SINDPD-DF. A Convenção de 2015/2016 está disponível no seguinte link: http://www.sindpd-df.org.br/acordo_coletivo/particulares/cct-particulares-assinada.pdf.

1.1.16 Adequação do Ambiente

O dimensionamento das equipes para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviços exigidos e indicadores constantes do Termo de Referência.

Importante informar que o CNJ já disponibiliza espaço físico e equipamentos para possibilitar a execução do Contrato nº 34/2014. Assim, considerando que a nova contratação visa substituir o referido contrato e, tendo em vista ainda que a natureza e escopo da contratação é bastante similar ao contrato vigente, depreende-se que a necessidade de adequação do ambiente de trabalho mínima é pequena, e será providenciada pelo CNJ.

1.1.17 Orçamento Estimado

Após a Análise dos Custos Totais da Demanda, chegou-se à estimativa de valor anual do contrato de R$1.781.210,76 (um milhão, setecentos e oitenta e um mil, duzentos e dez reais e setenta e seis centavos), e ao valor total da contratação de R$2.968.684,60 (dois milhões, novecentos e sessenta e oito mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e sessenta centavos).

Esclarecemos que esta demanda foi aprovada pela Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Infraestrutura (CTI), e está incluída no item 11 - Despesas Correntes do PO Ações de Informática e constava no Plano de Contratações de STIC de 2016, no item 11 das Ações de Informática. Apesar da contratação não ter sido finalizada em 2016, a demanda foi mantida para o Plano de Contratações de STIC de 2017.

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1 Recursos Materiais e Humanos

A execução dos serviços prestados presume, além do acompanhamento da conformidade legal pelo Gestor do Contrato, o acompanhamento técnico da execução das atividades pelos fiscais, o que será realizado por profissional da área de infraestrutura tecnológica do Departamento de Tecnologia da Informação.

Os materiais a serem utilizados na prestação dos serviços serão os mesmos comumente utilizados pelos profissionais do DTI, como microcomputador, impressora, acesso à rede corporativa do CNJ para acesso às consoles administrativas, bem como acesso à *Internet*. Todos esses materiais e recursos estão disponíveis no ambiente atual do CNJ.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento

Os efeitos serão graves em caso de interrupção contratual. Considerando que grande parte dos sistemas atendidos pelo suporte previsto nesta contratação são disponibilizados pelo CNJ com abrangência nacional, sendo utilizados por diversos Tribunais de Justiça, Magistrados, advogados e cidadãos em todos os estados do país.

Desta forma, a descontinuidade do fornecimento do serviço trará efeitos diretos ao CNJ, causados pela ausência do suporte de campo e aos sistemas internos utilizados pelos servidores, colaboradores, juízes e conselheiros do CNJ; e efeitos indiretos, causados pela ausência do atendimento aos usuários dos sistemas disponibilizados em nível nacional. Esta situação pode gerar indisponibilidade de acesso, no caso de cadastros a sistemas que são realizados por esta equipe, além de atrasos na detecção de problemas identificados pelos usuários que são repassados pelas equipes especialistas.

Assim, a descontinuidade da prestação continuada do serviço deverá ser especialmente tratada no contexto desta contratação, pois afeta diretamente a disponibilização dos serviços e sistemas prestados pelo CNJ. Havendo descontinuidade, verificam-se duas medidas minimizadoras dos efeitos desse tipo de situação:

a. O Departamento de Tecnologia da Informação assumir, em caráter emergencial, a responsabilidade da prestação do serviço e tentar com recursos próprios executar as atividades típicas do contrato, considerando que nessa situação haverá prejuízo das atividades habituais.

b. O CNJ proceder contratação imediata nos moldes permitidos na Lei nº 8.666/1993.

2.3 Transição Contratual e Encerramento do Contrato

O objeto que será contratado não permite sua sobreposição em relação ao contrato vigente. Assim, para que não haja prejuízo à nova Contratada, haverá um período de estabilização em que serão aplicados redutores nos indicadores de prestação do serviço;

O período de estabilização compreende os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços, durante os quais os resultados esperados nos

indicadores e nos 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 em contrato. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviços e de qualidade exigidos;

b. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados nos indicadores /níveis de serviços e de qualidade exigidos;

c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados nos indicadores /níveis de serviços e de qualidade exigidos;

d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante a Contratada: deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados nos indicadores /níveis serviços e de qualidade exigidos.

Todas as caixas postais e perfis de acesso criados em função da prestação do serviço contratado serão revogados e/ou bloqueados imediatamente após o término da vigência contratual. O DTI manterá, para fins de auditoria, registro dos acessos efetuados pelos profissionais da contratada, bem como das mensagens de correio eletrônico relativas às caixas postais corporativas utilizadas para a prestação dos serviços.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica

A Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CNJ, toda a documentação utilizada bem como o conhecimento adquirido na implementação e prestação dos serviços, sem qualquer ônus adicional.

Deverá ainda, registrar em repositório específico, o conhecimento adquirido na resolução de incidentes, procedimentos operacionais e requisições para as situações em que ainda não há informação na Base de Conhecimento de como fazê-lo.

No caso de a Contratada utilizar ferramenta própria para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), todo o conhecimento armazenado na ferramenta ao final da contratação deverá ser exportado e repassado ao CNJ, sem qualquer ônus adicional.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Natureza do Objeto

O objeto a ser contratado possui características comumente encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos no Termo de Referência;

Verifica-se também que os serviços pretendidos são de natureza contínua, ou seja, podem ser estendidos por mais de um exercício financeiro, pois são necessários à manutenção do desempenho de atividades essenciais deste Conselho, cuja interrupção pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos seus usuários.

3.2 Parcelamento do Objeto

Atualmente a execução e a supervisão dos serviços especificados são realizadas por uma única empresa que executa todo o objeto do Contrato nº 34/2014.

Devemos analisar o objeto especificado neste documento com um escopo mais abrangente, dividido em serviços da seguinte forma:

a) Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

b) Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

c) Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.

d) Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local.

Apesar das individualidades de cada serviço, o parcelamento do objeto traria prejuízo para as empresas licitantes, pois, de diversas formas, os profissionais atuantes em um dos serviços exercem influência na operação dos outros serviços. Como exemplo básico, podemos citar os serviços de supervisão: a contratada precisará manter os supervisores de cada serviço em contínua comunicação com os técnicos. Em algumas situações, problemas levantados em uma das ilhas somente poderão ser plenamente resolvidos com a atuação de outras, tornando bastante complexa a separação completa entre eles.

Deste modo, o parcelamento do objeto traria mais pontos negativos do que positivos para a contratação, tornando, inclusive, complexa a elaboração de propostas das licitantes, uma vez que, como os serviços se misturam, os cálculos das quantidades de profissionais atuantes em cada ilha possuem dependências entre si. Optou-se, assim, pelo não parcelamento do objeto.

3.3 Adjudicação do Objeto

Tendo em vista que optou-se pelo não parcelamento do objeto, tanto para obter-se uma melhor gestão dos serviços prestados, como para não influenciar negativamente a elaboração de lances pelas licitantes, visando obter o melhor preço para a prestação do serviço, o objeto deverá ser adjudicado a uma única empresa.

3.4 Modalidade e Tipo de Licitação

Verifica-se que os serviços pretendidos são oferecidos por diversos fornecedores no mercado de TIC, e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, apresenta-se como melhor opção a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária

Entende-se que a classificação do objeto irá se inserir em ‘despesas correntes’, pois trata-se de contratação de serviços de terceiros e de forma contínua.

Os recursos financeiros para a cobertura desta proposta de contratação foram previstos nas Ações para o Processo Judicial Eletrônico do Orçamento de 2017, item 1.

3.6 Vigência da Prestação de Serviço

O período de vigência do contrato de prestação continuada dos serviços pretendidos deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

Nas prorrogações do Contrato, nos termos da Lei nº 8.666/1993, poderá ser admitido o reequilíbrio econômico e financeiro da contratação, observadas as condições estabelecidas em contrato.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação

Conforme Portaria Diretoria-Geral nº 193/2016, foi instituída a Equipe de Planejamento da Contratação, composta pelos seguintes servidores:

- Carlos Eduardo Vellozo de Campos, matrícula nº 1743;
- Renato Franklin Bomfim da Silveira, matrícula nº 1751; e
- Ana Carla Teixeira de Matos Lima Caetano, matrícula nº 1736.

3.8 Equipe de Gestão da Contratação

Para a composição da Equipe de Gestão da Contratação, o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação faz as seguintes indicações:

- Gestor do Contrato

  Nome: Renato Franklin Bomfim da Silveira
  Matrícula: 1751
  Telefone: 2326-5444
  E-mail: renato.silveira@cnj.jus.br

- Fiscal Técnico

  Nome: Carlos Eduardo Vellozo de Campos
  Matrícula: 1743

Telefone: 2326-5345
E-mail: carlos.campos@cnj.jus.br

4 ANÁLISE DE RISCOS

Risco 1	Risco:	Empresa contratada falha com a execução implicando inexecução parcial ou total.		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1	Paralisação total do serviço	Alto
	Média	2	Paralisação parcial do serviço	Médio
	Id	Ação de Mitigação		Responsável
	1	• Contratação Emergencial.		DTI
	2	• Composição de sanções contratuais adequadas.		Equipe de Planejamento da Contratação
		• Execução temporária das atividades por servidores do quadro efetivo do DTIC.		DTI
Risco 2	Risco:	Má qualidade na prestação do serviço.		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Média	1	Insatisfação dos clientes do CNJ com a prestação dos serviços.	Médio
	Id	Ação de Mitigação		Responsável
	1	• Composição de sanções contratuais adequadas. • Fortalecer o acompanhamento dos níveis de serviço/indicadores estabelecidos. • Intensificar a comunicação com a Contratada.		Equipe de Planejamento da Contratação
Risco 3	Risco:	Defasagem de conhecimento tecnológico dos profissionais.		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Média	1	Insatisfação dos clientes do CNJ com a prestação dos serviços.	Médio

<table>
<tr><td rowspan="2"></td><td>Id</td><td colspan="3">Ação de Mitigação</td><td>Responsável</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="3">• Fortalecer o acompanhamento dos níveis de serviço/indicadores estabelecidos.
• Verificar se a Contratada está promovendo as capacitações de seus profissionais de modo que eles tenham condições de se aperfeiçoar tecnicamente à medida das evoluções tecnológicas da infraestrutura do CNJ.</td><td>Equipe de Gestão da Contratação</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Risco 4</td><td>Risco:</td><td colspan="4">Influência do CNJ no alcance dos níveis e indicadores.</td></tr>
<tr><td>Probabilidade:</td><td>Id</td><td>Dano</td><td>Impacto</td></tr>
<tr><td>Pequeno</td><td>1</td><td>Prejuízos à contratada, uma vez que serão aplicadas glosas nos pagamentos.</td><td>Médio</td></tr>
<tr><td>Id</td><td colspan="3">Ação de Mitigação</td><td>Responsável</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="3">• Fazer com que os servidores do DTI realizem intervenções técnicas na infraestrutura somente em casos excepcionais.
• As intervenções técnicas somente serão realizadas mediante autorização do fiscal técnico que acompanha a prestação do serviço em sua unidade.</td><td>Equipe de Gestão da Contratação</td></tr>
</table>

Anexo A

Lista de Potenciais Prestadores de Serviço

Prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ.

	Fornecedor
	Nome: Algar Tecnologia e Consultoria S. A. **Sítio:** http://www.algartech.com.br/ **Telefone:** (61) 3246-3100 **E-mail:** janainabr@algartecnologia.com.br **Contato:** Janaína Barbeitos Ribeiro
	Nome: Cast Informática. **Sítio:** http://www.cast.com.br **Telefone:** (61) 3429-7362 **E-mail:** daniel.zapelini@cast.com.br **Contato:** Daniel Rosa Zapelini
	Nome: Capgemini Brasil **Sítio:** http://www.br.capgemini.com **Telefone:** (61) 3214-3139 **E-mail:** delfino.souza@capgemini.com **Contato:** Delfino Natal de Souza
	Nome: Central IT Tecnologia da Informação Ltda. **Sítio:** http://www.centralit.com.br **Telefone:** (61) 3030-4027 **E-mail:** paula.daniela@centralit.com.br **Contato:** Paula Daniela França
	Nome: Connectcom Teleinformática Comércio e Serviços Ltda. **Sítio:** http://www.connectcom.com.br **Telefone:** (61) 3034-4507 **E-mail:** paulo.miranda@connectcom.com.br **Contato:** Paulo Roberto Miranda
	Nome: Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S. A. **Sítio:** http://stefanini.com/br/ **Telefone:** (61) 3704-8400
	Nome: Tecnisys Ltda. **Sítio:** http://www.tenisys.com.br

	Fornecedor
	Telefone: (61) 3039-9700 **E-mail:** marco.boaventura@tecnisys.com.br **Contato:** Marco Boaventura

Anexo B

Contratações Públicas Similares

Prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ.

Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça

CONTRATO N. 34/2014

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

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O objeto do presente contrato é a prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC do CNJ **(item 1)**, observados o edital, o termo de referência e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento, naquilo que não o contrarie.

DO VALOR

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

PREGÃO ELETRÔNICO

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO
Tribunal de Contas da União

Pregão Eletrônico Nº 00081/2015

RESULTADO POR FORNECEDOR

00.308.141/0009-23 - CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA

Item	Descrição	Unidade de Fornecimento	Quantidade	Valor Unitário	Valor Global
1	Informática - Suporte Técnico (Software / Equipamentos)	un	1	R$ 4.469.824,5300	R$ 4.469.824,5300

Marca:
Fabricante:
Descrição Detalhada do Objeto Ofertado: Serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação.

Total do Fornecedor: **R$ 4.469.824,5300**

Valor Global da Ata: **R$ 4.469.824,5300**

Processo:

Folha:

Serv:_____

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação

Anexo C

Memórias de Cálculos

Prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ.

Cálculos da Tabela 1 - Planilha de composição de custos por posto de trabalho – salários do Contrato nº 34/2014

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

CARGO	Salário base	Adicional por acúmulo de função	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida	Total
Tecnico Telessup.	1.405,15	0,00	0,00	0,00	0,00	1.405,15
Tecnico Atend. Loc.	1.665,36	0,00	0,00	0,00	0,00	1.665,36
Tecnico Atend. Loc. Sênior	1.873,53	0,00	0,00	0,00	0,00	1.873,53
Sup. Atend. Telessup.	2.393,96	0,00	0,00	0,00	0,00	2.393,96
Sup. Atend. Local	2.706,21	0,00	0,00	0,00	0,00	2.706,21

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

CARGO	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO	
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total
Tecnico Telessup.	12,50	21,00	84,30	178,20	20,00	420,00
Tecnico Atend. Loc.	12,50	21,00	99,92	162,58	20,00	420,00
Tecnico Atend. Loc. Sênior	12,50	21,00	112,41	150,09	20,00	420,00
Sup. Atend. Telessup.	12,50	21,00	143,63	118,87	20,00	420,00
Sup. Atend. Local	12,50	21,00	162,37	100,13	20,00	420,00

CARGO	Auxílio Saúde e Odontológico	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
Tecnico Telessup.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tecnico Atend. Loc.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tecnico Atend. Loc. Sênior	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sup. Atend. Telessup.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sup. Atend. Local	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

CARGO						Total
Tecnico Telessup.						598,20

Tecnico Atend. Loc.						582,58
Tecnico Atend. Loc. Sênior						570,09
Sup. Atend. Telessup.						538,87
Sup. Atend. Local						520,13

MÓDULO 4 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS

Item	Título	RAT AJUSTADO 0,5% A 6%
		Empresa
SUBMÓDULO 4.1 Encargos Previdenciários e FGTS		
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	0,0000
B	SESI / SESC	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000
D	INCRA	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000
F	F G T S	8,0000
G	**R A T (1%, 2% ou 3%) * F A P (0,5 a 2,0)**	**2,4000**
H	SEBRAE	0,6000
SUBMÓDULO 4.1 - Total		**16,2000**
SUBMÓDULO 4.2 - 13° Salário e Adicional de Férias		
A	13° Salário	8,3333
B	Adicional de Férias	2,7777
C	Incidência SM 4.1	1,7999
SUBMÓDULO 4.2 - Total		**12,9109**

SUBMÓDULO 4.3 - Afastamento Maternidade		
A	Afastamento Maternidade	0,0300
B	Incidência SM 4.1	0,0048
SUBMÓDULO 4.3 - Total		**0,0348**
SUBMÓDULO 4.4 - Provisão para Rescisão		
A	Aviso Prévio Indenizado	0,4200
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0336
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,0400
E	Incidência SM 4.1 s/D (APT)	0,0064
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0016
SUBMÓDULO 4.4 - Total		**0,5017**
SUBMÓDULO 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
A	Férias	8,3333
B	Ausência por Doença	1,6555
C	Licença Paternidade	0,0208
D	Ausências Legais	0,8222
E	Acidente de Trabalho	0,0325
F	Indenização Adicional	0,0800
G	Incidência SM 4.1	1,7730
SUBMÓDULO 4.5 - Total		**12,7172**
4.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social		
A	Remuneração	3,6000
B	Férias + Adicional de Férias	0,3999
C	13° Salário	0,2999

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

SUBMÓDULO 4.6 - Total	4,2998
Total	46,6644

Cálculos da Tabela 2 - Planilha de composição de custos por posto de trabalho – salários do Edital do Pregão Eletrônico TCU nº 81/2015

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

CARGO	Salário base	Adicional por acúmulo de função	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida	Total
Tecnico Telessup.	2.077,76	0,00	0,00	0,00	0,00	2.077,76
Tecnico Atend. Loc.	2.057,22	0,00	0,00	0,00	0,00	2.057,22
Tecnico Atend. Loc. Sênior	2.314,37	0,00	0,00	0,00	0,00	2.314,37
Sup. Atend. Telessup.	3.199,92	0,00	0,00	0,00	0,00	3.199,92
Sup. Atend. Sup. Local	3.199,92	0,00	0,00	0,00	0,00	3.199,92

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

CARGO	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO	
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total

Tecnico Telessup.	12,50	21,00	124,66	137,84	20,00	420,00
Tecnico Atend. Loc.	12,50	21,00	123,43	139,07	20,00	420,00
Tecnico Atend. Loc. Sênior	12,50	21,00	138,86	123,64	20,00	420,00
Sup. Atend. Telessup.	12,50	21,00	191,99	70,51	20,00	420,00
Sup. Atend. Sup. Local	12,50	21,00	191,99	70,51	20,00	420,00

CARGO	Auxílio Saúde e Odontológico	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
Tecnico Telessup.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tecnico Atend. Loc.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tecnico Atend. Loc. Sênior	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sup. Atend. Telessup.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sup. Atend. Sup. Local	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

CARGO						Total
Tecnico Telessup.						557,84
Tecnico Atend. Loc.						559,07
Tecnico Atend. Loc. Sênior						543,64

Sup. Atend. Telessup.						490,51
Sup. Atend. Sup. Local						490,51

As tabelas referentes aos Módulos 4 e 5 são as mesmas utilizadas nos cálculos da Tabela 1.

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

Cálculos da Tabela 5 - Planilha de composição de custos por posto de trabalho – modelo 24x7

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

CARGO	Salário base	Adicional por acúmulo de função	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida	Total
Tecnico Telessup. SN	2.077,76	0,00	0,00	124,67	0,00	2.202,43
Tecnico Telessup. CNJ	2.077,76	0,00	0,00	0,00	0,00	2.077,76
Tecnico Atend.. Loc.	2.057,22	0,00	0,00	0,00	0,00	2.057,22
Tecnico Atend. Loc. Sênior	2.314,37	0,00	0,00	0,00	0,00	2.314,37
Sup. Atend. Telessup.	3.199,92	0,00	0,00	0,00	0,00	3.199,92
Sup. Atend. Telessup. Noturno	3.199,92	0,00	0,00	639,98	0,00	3.839,90
Sup. Atend. Local	3.199,92	0,00	0,00	0,00	0,00	3.199,92

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

CARGO	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO	
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Total
Tecnico Telessup. SN	12,50	21,00	124,66	137,84	20,00	420,00
Tecnico Telessup. CNJ	12,50	21,00	124,66	137,84	20,00	420,00
Tecnico Atend.. Loc.	12,50	21,00	123,43	139,07	20,00	420,00
Tecnico Atend. Loc. Sênior	12,50	21,00	138,86	123,64	20,00	420,00
Sup. Atend. Telessup.	12,50	21,00	191,99	70,51	20,00	420,00
Sup. Atend. Telessup. Noturno	12,50	21,00	191,99	70,51	20,00	420,00

Sup. Atend. Local	12,50	21,00	191,99	70,51	20,00	420,00

CARGO	Auxílio Saúde e Odontológico	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
Tecnico Telessup. SN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tecnico Telessup. CNJ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tecnico Atend.. Loc.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tecnico Atend. Loc. Sênior	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sup. Atend. Telessup.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sup. Atend. Telessup. Noturno	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sup. Atend. Local	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

CARGO						Total
Tecnico Telessup. SN						557,84
Tecnico Telessup. CNJ						557,84
Tecnico Atend.. Loc.						559,07
Tecnico Atend. Loc. Sênior						543,64
Sup. Atend. Telessup.						490,51

Sup. Atend. Telessup. Noturno						490,51
Sup. Atend. Local						490,51

As tabelas referentes aos Módulos 4 e 5 são as mesmas utilizadas nos cálculos da Tabela 1

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Documento de Oficialização da Demanda de STIC

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 TÍTULO

Contratação de serviços técnicos baseados em níveis de serviço, medidos por indicadores, para execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC.

1.2 UNIDADE DEMANDANTE

Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário.

1.3 RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DEMANDANTE

Nome: Renato Franklin Bomfim da Silveira
Matrícula: 1751
Telefone: 23265444
E-mail: renato.silveira@cnj.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 SITUAÇÃO ATUAL

O serviço de atendimento aos usuários de TIC do CNJ é atualmente operacionalizado pelo Contrato n. 34/2014. O contrato vigente engloba o atendimento de primeiro nível (telefônico e remoto), o atendimento local, e a supervisão das equipes de atendimento, por meio da disponibilização de profissionais que prestam o serviço nas dependências do Conselho.

O atendimento prestado pelo referido contrato pode ser dividido em duas frentes: 1. Voltada para ao atendimento das demandas dos usuários internos (Juízes auxiliares, Conselheiros, servidores do CNJ e demais colaboradores que atuam no Conselho), tanto por meio de atuação remota, quanto por atendimento de campo; 2. Voltada para o atendimento remoto (telefônico e por mensagens de e-mail) aos usuários dos serviços de TIC externos ao CNJ (magistrados, servidores de Tribunais, advogados, entre outros usuários dos sistemas disponibilizados pelo Conselho).

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema

Uma das principais oportunidades explorada por esta contratação é a divisão da Central de Serviços, de modo que uma equipe seja voltada para o atendimento a usuários externos e outra equipe especializada em atendimentos para os usuários internos do CNJ.

Essa oportunidade permitirá que as equipes dedicadas sejam mais especializadas no seu ramo de atuação, o que possibilitará a criação de novas ilhas de atendimento, com profissionais mais especializados, visando diminuir a rotatividade das equipes, outro problema identificado na contratação vigente.

2.3 Motivação da Demanda

A contratação visa, principalmente, otimizar o serviço de atendimento prestado aos usuários externos e melhorar a satisfação dos usuários atuais, tanto internos quanto externos, com os serviços de TIC disponibilizados pelo CNJ.

2.4 Resultados Pretendidos

Com a contratação deste novo modelo de serviço de atendimento ao usuário pretende-se alcançar os seguintes benefícios:

- Aumentar a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conferindo maior celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes relacionados ao tema;
- Racionalizar os processos de atendimento e aos usuários de TIC pela delegação de funções à empresa contratada;
- Obter níveis de serviço adequados às necessidades deste Conselho;
- Proporcionar serviços especializados de qualidade aos usuários de TIC do Conselho, proporcionando aumento na satisfação dos usuários.

2.5 Alinhamento Estratégico

A presente contratação encontra consonância com Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação – ENTIC (Resolução 211/2015);

- Objetivo 2 - Prover Infraestrutura de TIC apropriada às demandas judiciais e administrativas;
- Objetivo 9 – Primar pela satisfação dos usuários;

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 CICLO DE VIDA DA DEMANDA

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

- Trata-se de um serviço de natureza continuada, portanto, o contrato deve ter a duração de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite legal de 60 meses.

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

- Trata-se de um serviço de natureza continuada, portanto, definitivo. Atualmente, não há nenhum fato que possa implicar a descontinuidade da demanda.

3.2 CLIENTES QUE FARÃO USO DA SOLUÇÃO (OBJETO DA DEMANDA) OU SERÃO BENEFICIADOS

Esta é uma demanda de âmbito interno e externo do CNJ. Os principais beneficiários são todos os usuários dos serviços e sistemas de TIC disponibilizados pelo CNJ.

3.3 EXPECTATIVA DE ENTREGA DA SOLUÇÃO

Antes do início do segundo semestre de 2017.

3.4 INTEGRANTES TÉCNICO

3.4.1 Integrante Técnico

Nome: Carlos Eduardo Vellozo de Campos
Matrícula: 1743
Telefone: 2326-5345
E-mail: carlos.campos@cnj.jus.br

3.4.2 Integrante Administrativo

Deverá ser indicado pela Administração (Resolução 182, Art. 12, § 7º, III).

4 ANEXOS

Não há anexos.

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017

Regido pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 5.450/2005, 7.174/2010 e 8.538/2015, e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

Objeto	**CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.**

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

Data**: 20/09/2017**	Horário: 10**h (horário de Brasília)**

A participação neste pregão eletrônico ocorrerá exclusivamente por meio do sistema eletrônico e digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta inicial de preços, a partir da data da liberação do Edital até o horário da abertura da sessão pública.

Endereço Eletrônico	**WWW.COMPRASGOVERNAMENTAIS.GOV.BR**
Pregoeiro e Equipe de Apoio	COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF CEP: 70.760-542 Telefone: (61) 2326-5159 / (61) 2326-5013 Fax: (61) 2326-5519 e-mail: cpl@cnj.jus.br
Mensagem às licitantes	Em cumprimento da legislação e de determinações do Tribunal de Contas da União, o CNJ poderá instaurar processos administrativos com vistas à apenação da

	empresa que não mantiver a proposta, deixar de entregar documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, falhar ou fraudar na execução, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal. As penalidades previstas são impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento do SICAF por até 5 (cinco) anos e a quantidade mínima de pena a ser aplicada, às condutas vedadas que sejam identificadas nesta licitação, será de 1 (um) mês. Em momento anterior ao de apresentação de propostas, as licitantes deverão analisar cuidadosamente o inteiro teor deste Edital e dos respectivos anexos, compreender todos os seus termos e certificar-se de que toda a documentação exigida está atualizada, de acordo com exigências editalícias e pronta para ser exibida quando for requisitada pelo pregoeiro.

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017

PREÂMBULO

O Conselho Nacional de Justiça torna público que realizará o Pregão Eletrônico n. 22/2017, do tipo menor preço, sob o regime de execução indireta por empreitada por preço global, para contratar o objeto abaixo descrito. A sessão pública será realizada em **20/09/2017**, às **10h** (horário de Brasília), no Conselho Nacional de Justiça, localizado no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br. Esta licitação, autorizada no Processo n. 04517/2016, Despacho DG 0331023, será regida pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei n. Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 5.450/2005, 7.174/2010 e 8.538/2015, pelas condições constantes neste Edital e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

SEÇÃO I – DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.

SEÇÃO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. A sessão deste pregão será pública e realizada em conformidade com este Edital em data, horário e endereço eletrônico indicados no preâmbulo.

2.2. Poderão participar deste pregão eletrônico as empresas que:

a) atendam às condições deste edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, para acesso ao sistema eletrônico (Comprasnet);

b) possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Esse registro também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

2.3. Para fins desta licitação, considera-se microempresa e empresa de pequeno porte o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e o microempreendedor individual, nos termos do art. 1º do Decreto n. 8.538/2015.

2.4. A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

2.5. Como requisito para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio, o pleno conhecimento e o atendimento às exigências de habilitação do presente Edital.

2.6. Para microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), aplicam-se a Lei Complementar n. 123/2006 e o Decreto n. 8.538/2015, sendo necessária a posterior regularização fiscal, nas condições estabelecidas no item 11.6 deste Edital, caso venha a formular lance vencedor.

2.7. As microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) que desejarem fazer jus aos benefícios previstos na Lei Complementar n. 123/2006 deverão manifestar, em campo próprio, sob as penas da lei, declaração de que atendem aos requisitos do art. 3º da referida Lei.

2.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta de preços sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação.

2.9. Não poderão participar desta licitação:

a) pessoas jurídicas que não explorem atividade relacionada a tecnologia da informação;

b) empresas punidas com suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNJ;

c) empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

d) empresas impedidas de licitar e contratar com a União;

e) consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.

2.10. Os documentos apresentados nesta licitação deverão:

a) conter os números de CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto e que poderão emitir, em decorrência, ao longo da vigência do contrato, as notas fiscais que serão apresentadas a pagamento;

b) estar no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor;

c) ser apresentados em original, em publicação da imprensa oficial ou em cópia autenticada por cartório ou por servidor da Administração.

2.10.1. Ao longo da execução do contrato, a inclusão de estabelecimento integrante da pessoa jurídica licitante adjudicatária no conjunto daqueles responsáveis pela execução do objeto poderá ocorrer, desde que mediante apresentação de documentos, referidos a todo o período de vigência já transcorrida do ajuste, hábeis à prova de regularidade do estabelecimento a ser acrescido junto à Fazenda Estadual/Distrital e Municipal, bem como de prévia formalização do acréscimo, em termo aditivo ao contrato.

2.11. Quando a certidão for emitida com prazo de validade indeterminado e/ou o prazo de validade de certidão não estiver expresso em seu instrumento, aquela expedida nos últimos 60 (sessenta) dias que antecederem à data da sessão deste certame será considerada válida, exceto quando houver norma (lei, resolução, instrução normativa, portaria etc.) estabelecendo prazo de validade inferior, hipótese na qual prevalecerá o prazo nela previsto. Os prazos aqui referidos serão contados a partir da data de emissão, inclusive.

SEÇÃO III – DO CREDENCIAMENTO

3.1. A licitante deverá credenciar-se no sistema “Pregão Eletrônico”, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, observado o seguinte:

a) o credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;

b) a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;

c) o credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.3. A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

SEÇÃO IV – DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1. A licitante deverá consignar em campo adequado do sistema eletrônico **o valor unitário do item**, já considerados e inclusos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

4.2. Não será aceita oferta de objeto com especificações diferentes das indicadas nos anexos deste Edital.

4.3. Em caso de divergência entre as especificações técnicas descritas no Sistema Comprasnet e as descritas neste Edital, prevalecerão estas.

4.4. Os valores deverão ser calculados com duas casas decimais.

4.5. A proposta apresentada em desacordo com este Edital será desclassificada.

4.6. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

4.7. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para assinatura do contrato, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

SEÇÃO V – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

5.1. A participação no pregão eletrônico ocorrerá mediante digitação de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, observadas as condições definidas na Seção IV. Ao encaminhar a proposta de preços, a licitante deverá incluir **o detalhamento do objeto** ofertado no campo "Descrição Detalhada do Objeto".

5.2. Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, a licitante deverá encaminhar proposta de preços, **formulada de acordo com os modelos constantes dos Anexos I e II do Edital**, e as especificações detalhadas do objeto, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.3. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

SEÇÃO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1. No dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, o pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

6.2. A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3. Após a abertura, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não apresentarem conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.4. A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

SEÇÃO VII – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital, registrando no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2. Serão desclassificadas as propostas de preços que:

a) não atenderem às exigências deste Edital;

b) apresentarem**, após a fase de lances e/ou negociação**, valores unitários e/ou totais superiores aos estabelecidos no Anexo II – Estimativa de Preços.

7.3. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.4. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

SEÇÃO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.2. Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:

a) as licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital;

b) a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema; e

c) não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.3. Durante a sessão pública deste pregão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

8.4. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

8.5. Nesta fase, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexequível.

8.6. A etapa de lances será encerrada por decisão do pregoeiro mediante aviso de fechamento iminente.

8.7. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, e depois de transcorrido período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, encerrará automaticamente a recepção de lances.

8.8. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.9. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão deste pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

8.10. Após o encerramento da etapa de lances, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

8.11. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.12. Na situação de inexistência de lance inferior à menor proposta registrada, persistindo empate entre duas ou mais licitantes, e após obedecido o disposto no § 2º do art. 3º da Lei n. 8.666/93, proceder-se-á conforme o art. 45, § 2º, da referida Lei.

SEÇÃO IX – DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

9.1. Quando houver participação nesta licitação de microempresas, empresas de pequeno porte e/ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), considerar-se-á empate quando a proposta dessas empresas for igual ou até **5% (cinco por cento)** superior à proposta classificada em primeiro lugar. Neste caso, e desde que a proposta classificada em primeiro lugar não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema eletrônico procederá da seguinte forma:

a) classificação das propostas de microempresas ou empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas que se enquadrem na situação prevista neste item 9.1;

b) convocação da microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) que apresentou a menor proposta dentre as classificadas na forma da alínea “a” deste item para que, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente uma

última oferta, obrigatoriamente inferior à da primeira colocada, para o desempate, situação em que será classificada em primeiro lugar;

c) não sendo apresentada proposta pela microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, na situação da alínea "b" deste item, ou não ocorrendo a regularização fiscal na situação prevista no item 11.6, ou, ainda, não ocorrendo a contratação, serão convocadas, na ordem e no mesmo prazo, as propostas remanescentes, classificadas na forma da alínea "a" deste item, para o exercício do mesmo direito.

9.2. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do artigo 5º do Decreto n. 7.174/2010, observada a seguinte ordem:

a) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

b) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

c) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

9.3. As microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência, em relação às médias e grandes empresas, na hipótese de ambas atenderem ao disposto no item anterior.

9.4. O exercício do direito de preferência previsto nos itens 9.1 e 9.2 será concedido, observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

a) aplicação das regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas no item 9.1, quando for o caso;

b) aplicação das regras de preferência previstas no item 9.2, com a classificação das licitantes cujas propostas finais estejam situadas até dez por cento acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;

c) convocação das licitantes classificadas que estejam enquadradas no item 9.2, "a", na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame;

d) caso a preferência não seja exercida na forma da alínea anterior, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 9.2, "b", na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 9.2, "c", caso esse direito não seja exercido.

9.5. Após a fase de lances, as empresas licitantes deverão permanecer logadas no sistema eletrônico para que o Pregoeiro possa convocar, na ordem de classificação e por meio do "chat", as proponentes cujos valores para o item estejam

situados no intervalo percentual de dez por cento previstos no item 9.4, “b”, observado o seguinte procedimento:

a) questionamento visando identificar aquelas que porventura preencham as condições listadas no item 9.2;

b) convocação para informar qual das condições do item 9.2 é atendida por sua proposta, no prazo de 5 (cinco) minutos para resposta, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

9.6. Na hipótese de mudança da licitante classificada em primeiro lugar, em razão de manifestação de atendimento a alguma das condições listadas no item 9.2, a mesma será convocada, pelo “chat”, e terá o prazo de 5 (cinco) minutos para apresentar proposta igual ou inferior à da licitante que apresentou originalmente o melhor lance, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

9.7. A comprovação do atendimento ao PPB ou aos serviços com tecnologia desenvolvida no país será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto n. 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto n. 6.008, de 29 de dezembro de 2006 e será feita:

a) por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia – MCTI ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA; ou

b) por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia - MCTI ou pela SUFRAMA ou por outro órgão ao qual seja legalmente atribuída tal competência, mediante solicitação da licitante.

9.8. Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidas pela própria licitante ou pelo fabricante.

9.9. Na hipótese em que nenhuma das licitantes preencha os requisitos elencados nos itens 9.1 e 9.2 prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico.

SEÇÃO X – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, quando houver, a licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar, **de forma integral**, via sistema eletrônico (ComprasNet), como anexo, proposta de preços **ajustada ao menor lance**, elaborada de acordo com o disposto nesta Seção, na Seção IV e com os Anexos I e II do Edital, bem como os documentos de habilitação constantes da Seção XI, no prazo máximo de **2 (duas) horas, contadas da solicitação do Pregoeiro**.

10.2. O prazo previsto no item 10.1 poderá ser prorrogado por até 2 (duas) horas, por decisão do Pregoeiro, em atendimento ao interesse público na obtenção da melhor proposta.

10.3. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar:

a) identificação social, número do CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, assinatura do representante legal da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, endereço, dados bancários, número de fax e indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);

b) indicação do responsável pela assinatura do contrato, com o número da carteira de identidade, CPF, e, caso não seja sócio da empresa, procuração passada em instrumento público ou particular com firma reconhecida, com poderes para assinatura do instrumento, em nome da proponente;

c) prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital;

d) descrição clara do objeto cotado, de acordo com as especificações do Anexo I do Edital – Termo de Referência;

e) indicação única de preço (R$), com exibição dos valores unitário, em algarismos, e total, em algarismos e por extenso, conforme o lance final respectivo, bem como indicação precisa do regime tributário ao qual a licitante esteja vinculada;

e.1) o valor do lance final deverá ser discriminado em planilha de custos e formação de preços, conforme modelo contido nos itens A (Estimativa de Preços) e B (Detalhamento da Estimativa de Preços) do Anexo II do Edital:

e.1.1) o detalhamento do valor do lance final servirá de parâmetro para a repactuação prevista na Seção XXIV deste Edital, cabendo exclusivamente à licitante definir os valores de remuneração, encargos sociais, benefícios e demais itens de composição do preço - respeitada a legislação trabalhista, as decisões proferidas por Órgãos do Poder Judiciário, as conveções coletivas e os acordos coletivos afetos às categorias profissionais a que pertençam os trabalhadores - bem como dimensionar a mão de obra necessária para o atendimento dos requisitos previstos no Anexo I - Termo de Referência;

e.1.2) os itens indicados na forma da alínea "e.1.1" são de exclusiva responsabilidade da licitante. As descrições e quantidades de perfis profissionais sugeridas no Anexo I deste Edital (Termo de Referência), bem como os salários sugeridos no Termo de Referência para os diversos perfis profissionais são apenas estimativas utilizadas, pelo CNJ, para identificação do preço máximo da futura contratação e a licitante não está obrigada a se vincular àqueles valores estimados;

e.1.3) a planilha de custos e formação de preços que detalhe o valor do lance final, deverá ser a resultante da observância do regime tributário (Simples, Lucro presumido, Lucro real ou outro que venha a ser criado e/ou seja resultante de alterações nos regimes existentes) ao qual a licitante esteja vinculada à época de apresentação da respectiva proposta;

e.1.4) os riscos, inclusive os decorrentes de eventual(is) migração(ões) para regime(s) tributário(s) mais oneroso(s), são de exclusiva responsabilidade da licitante/contratada. Devem ser, juntamente com os efeitos de eventual (is) consumação (ões), adequadamente identificados, mensurados, compensados e, conforme o caso, tratados e/ou gerenciados, quando da elaboração da proposta e ao longo da execução do futuro contrato administrativo;

e.1.5) compete exclusivamente à licitante estabelecer, como fração do preço proposto na licitação, os recursos necessários à satisfação das verbas rescisórias trabalhistas, previdenciárias e fundiárias, devidas aos trabalhadores que sejam vinculados à execução do contrato, bem como os tributos, derivados de relações de trabalho, devidos aos órgãos/entidades e fundos da Administração Pública;

f) declaração da licitante dando ciência e anuência expressa ao provisionamento, forma de pagamento diferido, a ser promovido pelo CNJ, de fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório das obrigações trabalhistas, conforme previsto na Resolução CNJ n. 169/2013;

f.1) a licitante deverá ainda, prestar declaração de que tem ciência de que a base objetiva do negócio jurídico a ser firmado estará integrada pela forma de pagamento diferido da fração do preço mensal do contrato que corresponda às obrigações trabalhistas indicadas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013 (e de legislação posterior), bem como pela intenção do CNJ de não permitir existência de qualquer margem de risco de inadimplemento de obrigações trabalhistas a cargo de quaisquer empresas fornecedoras de mão-de-obra;

g) declaração de atendimento aos requisitos legais de qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso;

h) documento indicativo do Fator Acidentário de Prevenção (FAP-WEB), emitido preferencialmente por sítio eletrônico vinculado à Previdência Social e/ou à Dataprev (Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social);

i) para fins de comprovação do regime de tributação, recibo de entrega do documento “Escrituração Contábil Fiscal”, já exigível e apresentada, na forma Lei e/ou outro documento apresentado à Secretaria da Receita Federal e/ou expedido pela Secretaria da Receita Federal (exemplo: Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais);

j) acordo(s), convenção(ões) ou dissídio(s) coletivo(s) de trabalho, ou equivalente(s), utilizado(s) para elaboração da proposta, e que servirá(ão) de referência para futuras repactuações.

10.4. Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca da licitante.

10.5. O pregoeiro examinará a proposta ajustada ao menor lance, quanto à compatibilidade de preço em relação ao valor estimado para a contratação.

10.5.1. Tão logo a proposta ajustada seja enviada pelo licitante e recebida no sistema eletrônico, o pregoeiro poderá dar prosseguimento ao certame.

10.5.2. Conforme previsto no §3º do artigo 43 da Lei n. 8.666/1993, na proposta ajustada, o licitante poderá esclarecer ou complementar a instrução do processo, mas não poderá incluir documentos novos ou informações que deveriam ter constado na proposta original. Exclusivamente para fins de instrução da proposta ajustada, não serão considerados novos, os documentos e/ou informações que possam ser obtidos mediante consulta gratuita, aberta a qualquer interessado, a bancos de dados de órgãos e/ou entidades públicos, privados e/ou de caráter público, que estejam disponíveis na rede mundial de computadores.

10.5.3. Quando do envio da proposta ajustada, o licitante interessado poderá evidenciar informações que eventualmente tenham constado de forma implícita na proposta originária.

10.6. Para fins de classificação, não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista nesta licitação, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido. Os termos da proposta, se vantajosos ao CNJ, vinculam a licitante e serão integralmente exigíveis.

10.7. Será rejeitada a proposta que apresentar valores irrisórios ou de valor zero.

10.8. Se a proposta não for aceitável ou se a licitante deixar de reenviá-la, ou ainda, não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos deste Edital.

10.9. Havendo aceitação da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro irá avaliar as condições de habilitação da licitante.

SEÇÃO XI – DA HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos para habilitação, relativos a estabelecimento matriz e aos estabelecimentos filiais que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, serão os seguintes:

11.1.1. Habilitação jurídica

a) registro comercial, no caso de empresário individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;

11.1.2. Regularidade fiscal e trabalhista

a) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Fazenda;

b) comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede da licitante;

c) prova de regularidade para com a Fazenda Federal;

d) prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;

e) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

f) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;

g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

11.1.3. Qualificação técnica

a) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou a contento serviços de:

a.1) telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 400 (quatrocentos) clientes;

a.2) suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 400 (quatrocentos) computadores; e

a.3) telessuporte a usuários de tecnologia da informação em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação (Estados e/ou o Distrito Federal) distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

11.1.3.1. Para atendimento ao requisito de habilitação previsto no item 11.1.3, deverão ser observadas as seguintes condições:

a) não será admitido o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de clientes, de estações de rede ou de unidades da federação/regiões brasileiras;

b) será aceito o somatório de atestados para o atingimento do conjunto de exigências composto pelas alíneas “a.1”, “a.2” e “a.3”, no item 11.1.3, desde que respeitado o período mínimo de 3 (três) anos de execução do contrato e as condições da alínea anterior;

c) o atestado deverá se referir a, no mínimo, 3 (três) anos de execução de contrato já concluído ou já decorrido desde o início da sua execução;

d) o atestado deverá se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da licitante, especificada no contrato social vigente;

e) o atestado apresentado por uma mesma licitante para fins de qualificação técnica poderá estar referido a todos os seus estabelecimentos;

f) o documento deverá conter a razão social, CNPJ, endereço, telefone e identificação dos responsáveis pelas informações, bem como quaisquer outros meios de que o CNJ possa se valer para se certificar das informações contidas no atestado;

g) no caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, não será considerado válido aquele emitido por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum;

h) o CNJ poderá diligenciar junto à pessoa jurídica indicada no atestado visando obter informações sobre o serviço prestado.

11.1.4. Qualificação econômico-financeira

a) Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;

11.1.5. Declarações exigidas

a) Declaração, em campo próprio do sistema eletrônico, de cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal/1988 (trabalho de menores de idade, observada a Lei n. 9.854/1999);

b) Declaração, em campo próprio do sistema eletrônico, de inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação;

c) Declaração, em campo próprio do sistema eletrônico, de elaboração independente de proposta.

11.2. As declarações extraídas do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF substituirão os documentos relacionados no item 11.1.2, para fins de habilitação da licitante cadastrada naquele sistema. Essas declarações somente serão válidas nas seguintes condições:

a) se as informações relativas àqueles documentos estiverem disponíveis para consulta na data da sessão de recebimento da proposta e da documentação; e

b) se estiverem dentro dos respectivos prazos de validade.

11.3. Em cumprimento ao disposto na Lei n. 12.440/2011 e nos artigos 27,

IV, e 29, V, da Lei n. 8.666/93, será consultada no sítio www.tst.jus.br a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho, **sendo considerada válida, para fins de habilitação, a CNDT mais atualizada**.

11.4. Caso conste nos registros cadastrais algum documento vencido, a licitante deverá encaminhar comprovante idêntico, com o respectivo prazo atualizado, no mesmo decurso estipulado no item 10.1, sob pena de inabilitação.

11.5. As microempresas, as empresas de pequeno porte e as sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.6. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do pregoeiro, a contar do momento em que se declarar o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.7. A não regularização da documentação no prazo previsto no item 11.6 implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

11.8. A licitante que apresentar documentação em desacordo com este Edital será inabilitada.

11.9. Será declarada vencedora a licitante que apresentar o **menor valor para o item** e atender às exigências fixadas neste Edital.

SEÇÃO XII – DOS RECURSOS

12.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer durante a sessão pública, em campo próprio no sistema eletrônico.

12.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante implicará decadência do direito de recurso.

12.3. A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 3 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões em igual prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.4. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

SEÇÃO XIII – DO ENCAMINHAMENTO DOS ORIGINAIS DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

13. A licitante vencedora deverá encaminhar, no prazo de **3 (três) dias úteis, contados da solicitação do pregoeiro**, à Comissão Permanente de Licitação do CNJ, localizada no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70.760-542, os originais dos documentos necessários à aceitação da proposta e à habilitação da empresa, de acordo com as Seções X e XI, **ressalvadas as declarações constantes do item 11.1.5 da Seção XI, firmadas em campo próprio do sistema eletrônico**.

SEÇÃO XIV – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14. A adjudicação do objeto à licitante vencedora ficará sujeita à homologação do procedimento licitatório pela Diretora-Geral do Conselho Nacional de Justiça, depois de decididos eventuais recursos.

SEÇÃO XV – DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA

15. A adjudicatária ficará obrigada a:

a) assinar o contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

b) executar o objeto, observadas as condições estipuladas neste Edital e seus Anexos, na proposta e no contrato;

c) apresentar, caso seja optante do Simples Nacional, no ato da assinatura do contrato, declaração em conformidade com o Art. 6º da Instrução Normativa SRF n. 1.234/2012;

c.1) no caso de não ser apresentada a declaração prevista na alínea anterior, serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado.

SEÇÃO XVI – DAS SANÇÕES

16.1. Ficarão sujeitos às penalidades previstas na Lei n. 12.846/2013 aqueles que cometerem atos lesivos à administração pública, assim definidos, no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

16.2. Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais penalidades legais, aquele que:

a) não assinar o contrato quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

b) apresentar documentação falsa;

c) deixar de entregar os documentos exigidos para o certame;

d) retardar, falhar ou fraudar a execução da obrigação assumida;

e) não mantiver a proposta;

f) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

16.3. Com fundamento no art. 9º da Lei n. 10.520/2002 e nos arts. 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, sem prejuízo do disposto nos itens 16.1 e 16.2, a adjudicatária ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, também às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa, nos casos previstos nos Anexos I e III do Edital;

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

16.4. As sanções previstas nas alíneas "a" e “c” do item 16.3 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

16.5. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à adjudicatária ou

cobrado judicialmente.

16.6. *Ad cautelam*, o CNJ poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

16.7. Todas as penalidades serão registradas no SICAF.

16.8. Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pelos licitantes, adjudicatários e/ou por quaisquer interessados 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 CNJ, não serem avaliados. Caso a autenticação de cópias de documentos originais e/ou o fornecimento de cópias de documentos sejam requeridos ao CNJ, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

SEÇÃO XVII – DO RECEBIMENTO

17.1. O objeto desta licitação, observadas as condições e as especificações estabelecidas nos Anexos I e III do Edital, será recebido mensalmente 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.

17.2. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a Contratada obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para o CNJ.

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

SEÇÃO XVIII – DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento, observadas as condições estabelecidas nos Anexos I e III do Edital, 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 Anexo I - Termo de Referência, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, nas dependências do CNJ, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência.

18.2. 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.

18.3. O pagamento das parcelas provisionadas na forma prevista na Seção XIX será realizado diferidamente, mediante a liberação dos valores depositados na conta-depósito vinculada quando da comprovação da quitação, pela Contratada, das obrigações indicadas no item 19.8.

18.4. A Contratada não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do registrado no preâmbulo do contrato.

18.5. 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 item 18.1 será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

18.6. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

18.7. Os documentos de cobrança deverão ser entregues pela Contratada no Protocolo do CNJ.

18.8. O pagamento será realizado somente após o recebimento definitivo do objeto pelo CNJ, desde que não se verifiquem falhas na execução dos serviços.

18.9. 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.

SEÇÃO XIX – DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

19.1. A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato, mediante aplicação dos percentuais indicados na Tabela abaixo:

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS			
Regime de tributação	**Lucro Presumido ou Lucro Real**		**SIMPLES**
RAT ajustado (RAT*FAP)[1]	**0,5%**	**6,0%**	**-**
SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALARIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT AJUSTADO/SEBRAE (a)[2]	**14,30%**	**19,80%**	**8,00%**
Encargo	**Mínimo**	**Máximo**	**-**
13º Salário	8,3333%		
Férias	8,3333%		
Abono de férias	2,7777%		
Subtotal (b)	19,4443%		
Incidência (a)*(b) = (c)	2,7805	3,8500	1,5555
Multa FGTS (d)	4,2998%		
Encargos Retidos (b)+(c)+(d)=(e)	**26,5246%**	**27,5941%**	**25,2996%**

[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.

19.2. O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

19.3. 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 CNJ, sob pena de multa, na forma prevista no Anexo III – Minuta de Contrato.

19.4. 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.

19.5. 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.

19.7. 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.

19.8. O CNJ reserva-se o direito de realizar diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas no Anexo III – Minuta de Contrato.

19.9. Todas as despesas correlatas à realização do pagamento direto mencionado no item anterior, inclusive aquelas referentes ao levantamento de informações e elaboração da folha, serão imputadas à Contratada e descontadas de créditos devidos a esta pelo CNJ.

SEÇÃO XX – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

20. A despesa decorrente desta licitação correrá à conta de recursos consignados ao Conselho Nacional de Justiça no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho: 02.032.1389.2B65.0001 – Apreciação e Julgamento de Processos Disciplinares e Administrativos, Natureza da Despesa 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.

SEÇÃO XXI – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

21. 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.

SEÇÃO XXII – DA ASSINATURA DO CONTRATO

22.1. Homologada a licitação, o CNJ convocará a licitante vencedora, durante a validade da sua proposta, para assinatura, por meio eletrônico, do instrumento contratual, que se dará em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no art. 81 da Lei n. 8.666/1993.

22.2. Impreterivelmente dentro do prazo de 3 (três) dias úteis contados da data da convocação que lhe seja feita pelo CNJ, a licitante vencedora deverá requerer cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ, mediante observância do quanto disposto na Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

22.3. A licitante vencedora deverá assinar, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação, sob as penas previstas na legislação, o instrumento contratual, mediante uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ.

22.4. É facultado à Administração, quando a adjudicatária não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidos, convocar outra licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após comprovados os requisitos de habilitação, feita a negociação e aceita a proposta.

22.5. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a adjudicatária mantém as condições de habilitação.

SEÇÃO XXIII – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

23. O contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

SEÇÃO XXIV – DA REPACTUAÇÃO

24.1. 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.

24.2. 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 o detalhamento exigido na Seção X, item 10.3, alínea “e.1” deste Edital, 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 à aprovação pelo Contratante.

24.3. Para os fins previstos nesta Seção, 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.

24.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

24.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo apresentados no detalhamento exigido na Seção X, item 10.3, alínea “e.1” deste Edital, que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

24.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de nenhum item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, na forma exigida na Seção X, item 10.3, alínea “e.1” deste Edital, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, cujos itens de custo sejam diferentes dos inicialmente previstos no acordo coletivo ou convenção coletiva utilizados para elaboração da proposta de preços.

24.7. A proposta de repactuação, observado o disposto neste item, 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.

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

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

SEÇÃO XXV – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

25.1. O CNJ nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal(is) técnico(s) e administrativo(s), para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

25.2. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne à execução do objeto contratado.

SEÇÃO XXVI – DA GARANTIA

26.1. A adjudicatária deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis, contados da publicação do extrato do contrato na Imprensa Oficial, garantia de execução, em uma das modalidades previstas em lei, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

26.2. A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo liberada ante a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

26.3. A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas 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.

26.4. 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 CNJ, 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.

26.5. No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender a todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à Contratada e ao 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.

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

26.7. 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.

26.8. 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.

26.9. 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 n. 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 n. 6.015/73.

26.10. Alterado o valor do contrato, fica a Contratada obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial.

26.11. Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a Contratada obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

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

SEÇÃO XXVII – DA RESCISÃO DO CONTRATO

27.1. O inadimplemento de cláusula estabelecida no contrato, por parte da Contratada, assegurará ao CNJ o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

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

a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao CNJ;

b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do CNJ.

27.3. Caso a Contratada venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação do contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a Contratada mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

27.4. Ao CNJ 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.

SEÇÃO XXVIII – DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

28.1. Qualquer interessado, antes de decidir participar do Pregão, deverá providenciar exaustivo estudo do inteiro teor do edital e apresentar, à CPL, as dúvidas e impugnações (inclusive as correlatas a eventuais irrazoabilidades, desproporcionalidades e/ou omissões) que entender existentes neste instrumento.

28.2. Ao participar desta licitação, a licitante estará se declarando ciente de que as condições editalícias, descrições de produtos, condições de fornecimento e outras fórmulas destinam-se a garantir, nos termos Lei, transparência, objetividade,

certeza jurídica e isonomia de tratamento a todos os participantes bem como à obtenção de eficácia e celeridade para o processo seletivo do menor preço e da melhor proposta.

28.3. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura, exclusivamente por meio do endereço eletrônico: cpl@cnj.jus.br.

28.4. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão deste pregão, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, mediante petição a ser encaminhada por meio do endereço eletrônico cpl@cnj.jus.br.

28.5. O pregoeiro decidirá sobre a impugnação em até 24 (vinte e quatro) horas.

28.6. Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

SEÇÃO XXIX – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

29.1. O Edital estará à disposição dos interessados na Comissão Permanente de Licitação, localizada no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70.760-542, nos dias úteis, das 12h às 19h, e na internet para *download,* nos endereços eletrônicos: www.comprasgovernamentais.gov.br e www.cnj.jus.br/transparencia.

29.2. A licitante poderá realizar vistoria técnica prévia com vistas à obtenção de informações e condições necessárias à correta elaboração da proposta e execução dos serviços. A vistoria poderá ser realizada **até o dia 19/09/2017**, das 12h às 19h, devendo, ainda, ser observado o seguinte:

a) ser realizada por profissional especialmente credenciado como representante da empresa licitante;

b) em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvida ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos;

c) não se admitirá um mesmo profissional como representante de mais de uma licitante.

29.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

29.4. Nenhuma indenização será devida às empresas licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

29.5. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão

de ata divulgada no sistema eletrônico.

29.6. Todas as informações, pedidos de esclarecimentos e respostas a impugnações referentes a esta licitação estarão disponíveis no site do CNJ na internet: www.cnj.jus.br/transparencia.

29.7. Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III da Lei n. 8.666/1993, o presente Edital e a proposta da adjudicatária serão parte integrante do contrato.

29.8. O pregoeiro ou autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, fixando prazos para atendimento.

29.9. O pregoeiro ou autoridade superior poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

29.10. De acordo com a Resolução n. 7, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, em seu art. 3º, ficam as proponentes cientificadas de que: "É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante".

29.11. Compete exclusivamente aos licitantes, aos adjudicatários e aos demais interessados manter atualizados, junto ao CNJ, os respectivos endereços, inclusive eletrônicos (e-mail). O CNJ reserva-se o direito de considerar válidas comunicações enviadas aos licitantes, aos adjudicatários e a quaisquer outros interessados pelos endereços, inclusive eletrônicos, registrados nos autos e/ou no Sistema SICAF (mantido pelo Poder Executivo Federal).

29.12. Aplicam-se à presente licitação, subsidiariamente, as Leis n. 8.078/1990 e 10.406/2002, as regras de escrituração baixadas pelo Departamento Nacional do Registro do Comércio e pelo Conselho Federal de Contabilidade, bem como as demais normas pertinentes.

Brasília, 31 de agosto de 2017.

Julhiana Miranda Melloh Almeida
Diretora-Geral
Portaria n. 43/2017

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Definição

1.1.1. 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 ao CNJ. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

a) Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

b) Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

c) Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.

d) Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

2.1.1. A principais motivações da contratação são:

a) Substituir o contrato vigente (Contrato CNJ n. 34/2014) adicionando adequações necessárias para obter-se um melhor desempenho nas atividades desempenhadas;

b) Possibilitar uma melhor divisão das equipes que atuam nas atividades de suporte aos usuários, de modo a obter maior especialização dos profissionais atuantes, maior eficiência na prestação do serviço e, consequentemente, na satisfação dos clientes de TIC do CNJ;

c) Possibilitar a instituição de uma Central de atendimento direcionada para os usuários dos sistemas disponibilizados pelo Conselho em âmbito nacional.

2.2. Objetivos

2.2.1. O objetivo deste Termo de Referência é prover o CNJ de serviço técnico de atividades de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, em substituição ao Contrato CNJ nº 34/2014, com adequações necessárias para aumentar a abrangência do serviço e melhorar o nível de satisfação dos clientes de TIC.

2.3. Benefícios

2.3.1. O principal benefício a ser obtido com esta contratação é o provimento do serviço de atendimento aos usuários de soluções de TIC do CNJ, garantindo a continuidade do serviço prestado pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. Trata-se de um serviço de natureza continuada para o Conselho, isto é, essencial e perene para Administração, sob pena de que sua interrupção comprometa o funcionamento do Conselho e o alcance de sua missão institucional;

2.3.2. Além do benefício informado no subitem anterior, espera-se obter adicionalmente o benefício direto aos usuários externos ao Conselho proporcionado pela disponibilização de uma Central de Serviços específica para os usuários externos do CNJ, que utilizam os sistemas disponibilizados pelo Conselho em âmbito nacional.

2.4. Alinhamento Estratégico

2.4.1. A contratação está inserida no contexto dos seguintes Objetivos Estratégicos estabelecidos na Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):

a) Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;

b) Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários.

2.5. Referência aos Estudos Preliminares

2.5.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 04517/2016.

2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

2.6.1. O dimensionamento dos serviços a serem contratados considera o atendimento integral das demandas atuais do CNJ nas seguintes dimensões:

a) Atendimento de primeiro nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;

b) Atendimento de primeiro nível aos usuários dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, externos ao Conselho (por exemplo, advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);

c) Atendimento local nas unidades do Conselho;

d) Supervisão dos serviços de atendimento, tanto para o suporte de primeiro nível quanto para as equipes de atendimento local;

- Atualmente, parte dos serviços é prestada por meio do Contrato CNJ nº 34/2014. Este contrato engloba o atendimento telefônico, remoto e o suporte local, além do monitoramento das equipes. A principal diferença entre os serviços prestados atualmente e os serviços que se pretende contratar é a divisão da Central de Serviços entre atendimento a usuários dos Sistemas Nacionais externos ao CNJ e a usuários internos ao Conselho.

2.6.2. Assim, elaboramos um quadro comparativo dos perfis profissionais existentes e os estimados para o atendimento das demandas da nova contratação:

Tabela 1 – Quantidades de perfis profissionais presentes no Contrato CNJ nº 34/2014	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – 1º nível	2
Supervisor de Atendimento – 2º nível	2
Técnico de Atendimento – 1º nível	8
Técnico de Atendimento – 2º nível	5
Técnico de Atendimento – 2º nível sênior	3
Total	**20**

Tabela 2 – Quantidades de perfis profissionais sugeridas para a nova contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2
Supervisor de Atendimento Local	2
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	6
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	6

Técnico de Atendimento Local	4
Técnico de Atendimento Local Sênior	4
Total	**26**

2.6.3. Em relação ao Contrato CNJ nº 34/2014, estima-se que o quantitativo de profissionais tenha um acréscimo de cerca de 30%. Este aumento de quantitativo de pessoal é justificado pelas mudanças no escopo da contratação, já elencadas acima. Além das mudanças de escopo, estima-se um aumento no número de profissionais de telessuporte, pois, para que a contratação esteja de acordo com a legislação vigente e com os acordos coletivos da categoria, para estes perfis, não será aceita jornada de trabalho superior a 6 (seis) horas diárias.

2.6.4. Quanto à demanda atual, espera-se um aumento na quantidade de acionamentos recebidos devido especialmente à implantação do sistema Escritório Digital em nível nacional. O sistema será acessado por advogados, magistrados, servidores de Tribunais de Justiça, e outros usuários dos serviços judiciários, pois funciona como uma única via de acesso aos diversos sistemas utilizados para movimentações processuais, em especial o PJe – Processo Judicial Eletrônico.

2.6.5. A possibilidade de acessar o sistema de qualquer dispositivo conectado à internet, não estando vinculado à rede interna de nenhum tribunal, possibilita a previsão de que a utilização do sistema se dará em larga escala pelos clientes de sistemas de Processo Judicial Eletrônico de forma geral. Assim, naturalmente, entende-se que a demanda por atendimento dos usuários do sistema aumentará.

2.6.6. A quantidade de profissionais apresentada na Tabela 1, hoje, é suficiente para o atendimento das demandas recebidas pela Central de Serviços. A Tabela 2 foi construída com base na volumetria de ligações e chamados atual, de modo que, após as mudanças de escopo apresentadas, ainda seja possível o atendimento integral das demandas. Informações sobre volumetria de ligações recebidas e chamados atendidos pela Central de Serviços encontram-se no anexo B.

2.6.7. A tabela a seguir define valores salariais de referência para os perfis profissionais atuantes em cada serviço. O detalhamento de como foram obtidos os valores salarias de cada perfil profissional encontra-se nos Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 04517/2016;

Tabela 3 – Valores de referência sugeridos para remuneração dos profissionais	
Cargo / perfil	Valor de referência
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	R$3.199,92
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	R$3.199,92
Supervisor de Atendimento Local	R$3.199,92

Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	R$2.077,76
Técnico de Telessuporte – Microinformática e Sistemas Internos	R$2.077,76
Técnico de Atendimento Local	R$2.057,22
Técnico de Atendimento Local Sênior	R$2.314,37

2.6.8. Sugere-se que as licitantes tomem a Tabela 3 como base para a elaboração de suas propostas. Com o aumento dos requisitos profissionais exigidos para cada perfil e com a inclusão de um indicador que mede a rotatividade da equipe, a contratação de profissionais com salário inferior aos valores de referência é desaconselhada, pois:

a) Será mais difícil para a empresa contratar profissionais com os requisitos exigidos contratualmente por salários inferiores aos pagos no mercado;

b) A empresa correrá o risco de sofrer com alta rotatividade de profissionais, gerando redução no pagamento mensal (causado pelo não atingimento dos indicadores definidos), e até mesmo penalidades por inexecução parcial ou total do serviço contratado;

2.6.9. Em resumo, com o objetivo de prestar as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade do certame, são apresentadas informações relevantes para o cálculo do esforço necessário à execução do objeto:

a) A janela de prestação dos serviços é de 8:00 às 20:00, e os horários de pico das ligações ocorrem nos períodos compreendidos entre 10h00 e 12h00 e entre 13h00 e 17h00.

b) 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, geralmente são executadas após as 20h (segunda-feira a sexta-feira) e/ou aos finais de semana;

c) Em algumas situações, parte da equipe de suporte local precisará ser disponibilizada para apoiar as atividades de manutenções agendadas fora da janela de prestação dos serviços. Tais atividades são características do ambiente de TIC. Para efeito de dimensionamento de mão-de-obra, a licitante deverá considerar que:

a. A duração média das atividades realizadas em dias não-úteis é de 8h por dia;

b. Historicamente, constata-se a necessidade de acionamento da equipe em dias não-úteis em média de 12 a 16 vezes por ano.

Esclarece-se que essas ocorrências são estimadas e não necessariamente ocorrerão na forma exemplificada acima;

d) O CNJ informará ao preposto da CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a necessidade da realização de manutenções ou mudanças;

e) A disponibilização de profissionais da contratada fora da janela de prestação dos serviços de acordo com o disposto nas alíneas anteriores não ensejará nenhum custo adicional para o Conselho. Os custos para o pagamento de eventuais horas de serviço extraordinário para os profissionais deverão ser previstos pelas licitantes no momento de elaboração da proposta.

f) Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho e composição das equipes que prestarão o serviço, o Anexo B (Composição do Ambiente) apresenta mais informações sobre o ambiente do Conselho;

g) O dimensionamento das equipes para execução adequada do serviço de atendimento ao usuário é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos e indicadores constantes neste Termo de Referência;

2.6.10. Vistoria opcional: As empresas que desejarem poderão vistoriar os locais onde serão realizados o serviço para colher informações acerca da infraestrutura tecnológica e atividades a serem desenvolvidas, em relação as quais deverão ser observadas todas as modalidades de serviços oferecidos e os níveis de serviço exigidos para cada serviço a ser prestado;

a) As vistorias deverão ser realizadas até o dia anterior à data de abertura da sessão, as 13h00 às 18h00, mediante agendamento junto à Comissão Permanente de Licitação pelo telefone (61) 2326-5160 e posterior comparecimento à Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário – DTIC do CNJ, localizada na SEPN 514, bloco B, lote 07 – Brasília-DF;

b) As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas por pessoa credenciada como representante da licitante;

c) Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, em nenhuma hipótese poderá alegar desconhecimento, incompreensão ou dúvidas em relação à execução do objeto;

2.7. Análise de Mercado de TIC

2.7.1. Verifica-se que o serviço pretendido poderá ser fornecido por diversas empresas no mercado de TIC, tanto no Distrito Federal, quanto nas diversas unidades da Federação;

2.7.2. Considerando que esta contratação não está relacionada a um fornecedor de serviço específico, a necessidade do CNJ poderá ser atendida por diversas empresas no mercado de TIC.

2.7.3. Foi efetuada pesquisa na *Internet* com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Foram encontrados os seguintes editais ou contratos, além do CNJ, cujos extratos estão incluídos no Anexo B dos Estudos Preliminares:

a) Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – Contrato nº 34/2014 - prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC do CNJ. Pregão Eletrônico nº 43/2014;

b) Tribunal de Contas da União (TCU) – Contrato nº 41/2015 – prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação. Pregão Eletrônico nº 81/2015;

c) Tribunal de Justiça de Minas Gerais – Contrato nº 569/2011 - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, através de estabelecimento de *Service Desk* e Portal de Serviços de TIC e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia.

d) Supremo Tribunal Federal – Contrato nº 26/2015 - Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de ti, e manutenção especializada em ativos de hardware. Pregão Eletrônico nº 12/2014.

2.8. Natureza do Objeto

2.8.1. O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência;

2.8.2. O serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do CNJ. A interrupção do serviço objeto da contratação pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos usuários internos do CNJ e usuários externos (Tribunais de Justiça, Magistrados, advogados, jurisdicionados, entre outros) que fazem uso de soluções disponibilizadas pelo CNJ.

2.9. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

2.9.1. O detalhamento do objeto especificado neste documento deve ser analisado da seguinte forma:

a) Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

b) Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

c) Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.

d) Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local

2.9.2. Trata-se, portanto, de um único grupo principal – Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC – ao qual são vinculados quatro itens, conforme a seguinte planilha:

Tabela 4 – Divisão do objeto em itens

Grupo	Itens
Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TI	1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ
	2. Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ
	3. Serviço de atendimento local
	4. Serviço de supervisão de atendimento

2.9.3. A adjudicação deve ser realizada de forma global, para um único fornecedor.

2.9.4. Trata-se de uma necessidade técnica, pois todos os serviços atuam de forma interconectada. Não é possível o pleno atendimento do objeto sem que todos os serviços detalhados atuem conjuntamente.

2.9.5. A adjudicação a um único fornecedor possibilita também uma economia de escala na contratação, uma vez que existe a possibilidade de que variação da atuação de um ou mais profissionais entre as ilhas de atendimento, conforme necessidade específica ou esporádica. Esta economia de escala gera diminuição do valor global, e, portanto, vantagem econômica para a Administração.

2.9.6. Observa-se que, no modelo de prestação de serviços definido, todos os itens devem ser entregues de forma conjunta e os serviços devem atuar em cooperação para que a composição plena do objeto. Deste modo, a adjudicação do objeto a mais de um fornecedor impossibilitaria a prestação do serviço de acordo com a necessidade do Conselho, o que justifica a adjudicação de forma global.

2.10. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Habilitação

2.10.1. Verifica-se que o serviço pretendido é oferecido por diversos fornecedores no mercado de TIC, e apresentam características padronizadas. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, apresenta-se como melhor opção a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço".

2.10.2. A exequibilidade das propostas será avaliada quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais que prestarão os serviços.

2.10.3. A elaboração das propostas das licitantes deverá ser orientada de acordo com a **quantidade estimada** estabelecida pela Tabela 2, na seção "2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada". Segue cópia da tabela:

Tabela 2 - Perfis profissionais com quantidades sugeridas para a nova Contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2
Supervisor de Atendimento Local	2
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	6
Técnico de Telessuporte - Microinformática e	6
Sistemas Internos	
Técnico de Atendimento Local	4
Técnico de Atendimento Local Sênior	4
Total	**26**

2.10.4. Quanto ao cargo de Supervisor de Atendimento Local não será aceita, em nenhuma hipótese, proposta com quantidades inferiores às estabelecidas na Tabela 2. Tal exigência deriva da necessidade de acompanhamento dos serviços prestados pelos supervisores ao longo de toda a

janela de atendimento estabelecida por este Termo de Referência (isto é, de 8:00 às 20:00, de segunda à sexta).

2.10.5. Quanto aos cargos de Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais e Supervisor de Atendimento – microinformática e sistemas internos, a soma dos quantitativos definidos para os dois perfis na proposta não poderá ser inferior a 3. Tal exigência tem o mesmo motivo disposto no item anterior. Ressalta-se que o não cumprimento da exigência disposta neste subitem e no anterior prejudicaria a prestação do serviço e impactaria a satisfação dos usuários dos serviços de TIC do CNJ diretamente.

2.10.6. Os Critérios Técnicos de Habilitação exigidos para a licitante devem ser comprovados por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante executou ou está executando, a contento, serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, devendo os documentos conter o nome, endereço, telefone dos atestadores ou qualquer outra forma de que o CNJ possa valer-se para manter contato com os declarantes.

2.10.7. Cada atestado apresentado deverá comprovar a execução de contratos por um **período mínimo de 3 (três) anos**. O conjunto de atestados apresentados, deve comprovar a prestação de serviços em um ambiente tecnológico com, no mínimo, as seguintes características:

a) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 400 (quatrocentos) clientes;

b) Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 400 (quatrocentos) computadores;

c) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) Estados da Federação, distribuídos em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

2.10.8. Considerando que se deseja avaliar a capacidade de coordenação da estrutura administrativa da licitante para prestação de serviços de porte similar ao objeto desta contratação, não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de clientes, de estações de rede ou de Estados da Federação e/ou de regiões brasileiras exigido em cada um dos itens acima;

2.10.9. Para fins do disposto na alínea “c” do item 2.10.7 (anterior), poderá ser computado o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, no Distrito Federal;

2.10.10. Para o atingimento do conjunto composto pelas três características elencadas nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 2.10.8, será aceito o somatório de atestados, desde que respeitado o período mínimo de 3 anos de execução do contrato e as condições expostas no subitem 2.10.9.

2.10.11. A critério da Administração, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

2.10.12. Tanto o quantitativo total de usuários internos do CNJ, quanto o número de computadores atualmente em uso são superiores a 1100 (mil e cem). O quantitativo exigido para os atestados equivale a menos de 50% deste valor. A vedação de somatório de atestados para o alcance do quantitativo de 400 (quatrocentos) usuários e computadores se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TIC pretendidos, pois a comprovação do atendimento aos requisitos isoladamente não conseguiria demonstrar a capacidade necessária para lidar com a complexidade de serviços executados em um único contrato. Portanto, a exigência não fere o Acórdão 86/2006 – Plenário – TCU, no qual consta que a vedação não deve ocorrer "nos casos em que a aptidão técnica das empresas puder ser satisfatoriamente demonstrada por mais de um atestado". No presente caso, diversos atestados individuais não demonstrariam claramente que a empresa prestadora dos serviços possui qualificação técnica condizente com complexidade e tamanho da estrutura do CNJ, mas tão somente revelariam conhecimento e experiências em itens individuais que, quando agregados em um único contrato, elevam exponencialmente as necessidades de experiência.

2.10.13. A exigência de prestação dos serviços por período mínimo de 03 (três) anos está em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU, pois tratando-se de serviço de natureza contínua, que pode se estender por longo período, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura contratada e, com isso, assegurar boa execução do objeto.

2.11. Adequação do Ambiente

2.11.1. Não foi identificado no escopo dessa contratação nenhum possível impacto ambiental, ou alteração no meio ambiente que exija dos agentes envolvidos providencias no sentido de adequação do meio ambiente.

2.12. Conformidade Técnica e Legal

2.12.1. No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço. Contudo, há requisito legal no que se refere ao estabelecido no Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, que trata dos direitos de propriedade intelectual dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. O CNJ será detentor dos direitos autorais, patrimoniais e imateriais dos produtos/serviços gerados durante a execução do Contrato;

2.12.2. Considerando que quase a totalidade dos contratos celebrados pela Administração Pública, em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações, prevê a adoção do prazo de 12 (doze) meses e, considerando que o presente Termo de Referência especifica a vigência contratual de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, cabe esclarecer alguns pontos acerca da presente necessidade:

a) Os contratos de serviços contínuos guardam especial peculiaridade no que diz respeito à definição de sua vigência. Essa peculiaridade tem origem no disposto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, que os excepciona da limitação ao exercício financeiro respectivo e permite sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses.

b) Observa-se que, caso o contrato seja celebrado com a vigência de 20 (vinte) meses, poderá ter mais duas prorrogações por período idêntico, até que se atinja o limite máximo de que cuida a lei. Portanto, a disciplina legal do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93 terá sido cumprida, na medida em que a necessidade de prorrogação por "iguais e sucessivos períodos" foi devidamente atendida;

c) Não obstante, em nosso entendimento, não há qualquer óbice legal a que os contratos de serviços contínuos sejam firmados com vigência inicial superior a 12 (doze) meses. No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados. A título de exemplo, o CNJ adotou a vigência de 20 (vinte) meses no Contrato n. 33/2015, cujo objeto também refere-se à prestação de um serviço contínuo de TIC.

2.13. Obrigações do CONTRATANTE

2.13.1. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

2.13.2. Registrar os problemas ocorridos durante a execução do Contrato;

2.13.3. Disponibilizar o mobiliário e as estações de trabalho necessárias à execução do objeto;

2.13.4. Disponibilizar ferramenta para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CNJ e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

2.13.5. Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CNJ e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

2.13.6. Caso as partes acordem em usar um ou mais sistemas que não sejam fornecidos pelo CNJ (conforme subitens 2.13.4 e 2.13.5), ao final do contrato, todos os dados gerados durante sua execução, inclusive Base de Conhecimento, históricos das demandas, solicitações, atendimentos e demais informações relativas à prestação de serviço permanecerão sob custódia exclusiva do CNJ;

2.13.7. 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;

2.13.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

2.13.9. Efetuar o pagamento devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

2.13.10. 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;

2.13.11. 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 do CNJ, conforme necessário para a execução do serviço, com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.

2.14. Obrigações da CONTRATADA

2.14.1. Prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;

2.14.2. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos;

2.14.3. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, 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;

2.14.4. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;

2.14.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;

2.14.6. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CNJ, o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;

2.14.7. Dispor ou instalar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, escritório no Distrito Federal;

2.14.8. Indicar Preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais;

2.14.9. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica exigida;

2.14.10. Fornecer ao CNJ à época de assinatura do contrato as convenções e/ou acordos coletivos de trabalho e/ou decisões judiciais que serão observados, ao longo da execução do Contrato, bem como a planilha de formação de preço com detalhamento que permita identificação de todos os itens de custo que componham o preço ofertado à licitação, tais como: a) os tipos de profissionais que prestarão os serviços contratados e as quantidades de profissionais por tipo; b) o custo mensal de cada profissional, com discriminação das despesas relativas a remunerações, encargos sociais, previdenciários e benefícios; entre outros;

2.14.10.1. A planilha de formação de preço tratada no item anterior, bem como as informações complementares àquela planilha, comporá a equação que definirá o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Os custos decorrentes de eventuais erros na precificação serão exclusivamente suportados pela futura contratada;

2.14.10.2. A contratada não terá direito à repactuação, reajuste e/ou revisão assentados em erros constantes da planilha de formação de preço e/ou nas informações complementares àquela planilha;

2.14.11. Fornecer ao CNJ ao início da prestação do serviço, relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;

2.14.12. Fornecer ao CNJ mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência;

2.14.13. Apresentar ao CNJ, por ocasião de cada pedido de repactuação e/ou reajuste e/ou revisão, dentro de prazo e condições determinados e sob pena de preclusão, todos os elementos necessários à identificação da variação eventualmente ocorrida entre o custo existente à data da proposta apresentada à licitação e o custo existente à data daquele pedido;

2.14.14. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CNJ, de acordo com os requisitos mínimos exigidos nas especificações técnicas;

2.14.15. Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar essa documentação ao Conselho, sempre que solicitada;

2.14.16. Manter o CNJ formalmente avisado sobre demissões de profissionais que prestem serviço nas dependências do Conselho, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos, sistemas e aplicativos do CNJ;

2.14.17. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;

2.14.18. Encaminhar ao Protocolo Administrativo do CNJ todas as notas fiscais para pagamento do serviço prestado;

2.14.19. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;

2.14.20. Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;

2.14.21. Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos aos preços contratados;

2.14.22. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos, convenções de trabalho e/ou decisões judiciais vigentes para as respectivas categorias profissionais;

2.14.23. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes do CNJ em que desempenhe o serviço contratado;

2.14.24. Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o CNJ (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);

2.14.25. Extrair dados dos sistemas de controle de gestão dos serviços contratados e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados 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. Um modelo de RGS encontra-se no Anexo A deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do relatório;

2.14.26. 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 do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo A deste Termo de Referência);

2.14.27. Entregar o Termo de Confidencialidade da Informação (do qual trata o item anterior) assinado concomitantemente com o contrato

2.14.28. Providenciar Acordo de Sigilo para cada profissional que vier a prestar o serviço nas dependências do CNJ, estabelecendo, no mínimo:

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

b. O compromisso de não utilizar recursos ou serviços do CNJ para fins alheios ao objeto da contratação;

c. A ciência de que os acessos realizados ou dados transmitidos são auditáveis pelo CNJ.

2.14.29. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

2.14.30. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CNJ;

2.14.31. 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 órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ;

2.14.32. Manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CNJ durante toda a vigência do contrato;

2.14.33. Manter os profissionais identificados mediante uso permanente de crachá, composto de cartão em PVC, com nome, foto, matrícula e os logotipos do CNJ e da empresa CONTRATADA, bem como de cartão magnético para acesso às dependências do Órgão;

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

2.14.33.2. 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);

2.14.33.3. 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;

2.14.33.4. 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;

2.14.33.5. Os custos de confecção poderão ser atualizados, a critério do CONTRATANTE;

2.14.34. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe o serviço contratado;

2.14.35. Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser utilizado nas dependências do CNJ, afixando placas de controle patrimonial, selos de segurança, entre outros pertinentes;

2.14.36. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

2.14.37. É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do serviço objeto desta contratação;

2.15. Vigência da Prestação do Serviço

2.15.1. O período de vigência do contrato de prestação continuada dos serviços pretendidos deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

Forma de Execução e de Gestão do Contrato

3.1. Principais Papéis

3.1.1. A execução do serviço de atendimento ao usuário pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

a) Patrocinador da Contratação: é o titular da área demandante, responsável por representar os interesses do CNJ no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados;
b) Gestor do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
c) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos do serviço;
d) Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;

e) Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

f) Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. A Tabela 2 do item 2.6. (Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada), apresenta os perfis profissionais necessários para a execução dos serviços contratados. Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no subitem 3.10 deste termo de referência.

3.2. Dinâmica da Execução

3.2.1. Local e horário da execução:

a) Os serviços serão executados e supervisionados pela CONTRATADA com recursos de infraestrutura tecnológica do CNJ, nas dependências do Conselho na SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-527; na SEPN 514, lote 9, Bloco D – Asa Norte – CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3 Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300; na SCRN 702/703, Bloco B, Lotes 2, 4 e 6, Asa Norte – CEP: 70720-620; ou qualquer outro local que porventura o CNJ venha a se estabelecer na cidade de Brasília-DF;

b) A prestação do serviço de suporte local poderá ser executada, sob demanda, nas residências dos Senhores Conselheiros, localizadas no Distrito Federal. Nestes casos o deslocamento será provido pelo CNJ;

c) A prestação do serviço ocorrerá de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h;

d) O CNJ 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. Estas são executadas geralmente após as 20h (de segunda-feira a sexta-feira) e/ou aos finais de semana, com duração média de 8h por dia, por ocasião. Estas atividades não deverão acarretar custos adicionais ao CNJ;

e) Em conformidade com as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, o Gestor do Contrato acompanhará a presença dos funcionários da CONTRATADA alocados para prestar serviço nas dependências do CNJ. Para tal, a CONTRATADA deverá orientar os profissionais a promoverem o registro diário em sistema de acompanhamento do CNJ. O registro na entrada e na saída possibilitará a verificação do cumprimento do horário de prestação de serviço, sendo obrigatório para todos os funcionários alocados

nas dependências do Conselho por força do contrato resultante deste Termo de Referência.

3.2.2. Iniciação:

a) Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto;

b) Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato do CNJ; os fiscais técnico e administrativo; e o Preposto da CONTRATADA;

c) A reunião realizar-se-á até o 5º dia útil após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

d) Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o seu Preposto, e os profissionais que atuarão no processo de transição;

e) 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 exigido neste Termo de Referência. Serão exigidos os seguintes documentos comprobatórios:

1. Para a comprovação de conclusão dos cursos e/ou certificações exigidos: cópia de certificados ou diplomas. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior poderá ser apresentado o diploma ou o certificado de conclusão. No caso de curso superior incompleto deverá ser apresentada declaração da instituição de ensino comprovando que o aluno encontra-se regularmente matriculado e que já tenha concluído, no mínimo, 50% da carga horária total do curso;

2. Especificamente para a comprovação de certificação dos profissionais, a contratada terá 60 (sessenta) dias, após o início da prestação dos serviços para apresenta-las, em função dos prazos necessários para a realização de provas e recebimento da documentação pelos profissionais;

3. Para a comprovação de experiência: apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo os períodos em que o profissional desempenhou o cargo exigido, ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço;

f) As certificações apresentadas devem estar válidas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu à anterior;

g) Da mesma forma como ocorrido para a iniciação da prestação de serviço, em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do contrato deverá ser realizada uma reunião de validação das expectativas com o objetivo de verificar se as intenções inicialmente previstas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas;

h) Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato do CNJ; os fiscais técnico e administrativo; e o Preposto da CONTRATADA;

3.2.3. **Transição da prestação do serviço:**

3.2.3.1. O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência do serviço que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades);

3.2.3.2. 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;

3.2.3.3. A atuação da equipe de transição se inicia imediatamente após a reunião de alinhamento de expectativas, e se estende ao longo dos três primeiros meses de execução do contrato, sendo encerrada ao fim do período de estabilização;

3.2.3.4. 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);

3.2.3.5. Será permitido que um ou mais profissionais da equipe de transição acumulem as certificações exigidas para a composição da equipe. Os profissionais designados para a equipe não poderão atuar em outros serviços na execução do contrato, até que o período de estabilização se encerre;

3.2.3.6. A principal tarefa da equipe de transição será a elaboração e execução de um **Projeto de Adequação da Base de Conhecimento**. Foi identificada a necessidade de adequação da atual Base de Conhecimento da

Central de Serviços do CNJ. Com as alterações na forma de atendimento da Central pretendidas por este Termo de Referência, tal necessidade torna-se ainda mais presente, sendo essencial uma reformulação completa dos processos existentes, e da própria Base de Conhecimento;

3.2.3.7. 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 de Central de Serviços do CNJ;

b) Análise dos riscos encontrados e necessidades de melhorias;

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.

3.2.3.8. Os objetivos principais do Projeto são:

a) Criação de uma Base de Conhecimento de acordo com as melhores práticas, adaptada ao ambiente do Conselho (preferencialmente, integrada com o sistema de gerenciamento de serviços);

b) Definição de papeis e responsabilidades para o gerenciamento da Base de Conhecimento;

c) Criação de procedimentos e rotinas que garantam a atualização e manutenção da Base;

d) Realização de treinamentos voltados para equipes envolvidas no processo, com o objetivo de estabelecer uma cultura de Gestão da Informação na Central de Serviços do Conselho;

3.2.3.9. O **Projeto de Adequação da Base de Conhecimento** deverá ser finalizado até o prazo máximo de 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços. Após sua finalização, a CONTRATADA deverá entregar ao CNJ documentações contendo todos os procedimentos realizados no projeto.

3.2.3.10. O Projeto de Adequação da Base de Conhecimento ocorrerá apenas uma vez, ao início da execução contratual, e não deverá acarretar custos adicionais à execução dos serviços objeto da presente contratação.

3.2.3.11. Ao final do contrato de prestação de serviço, a CONTRATADA deverá fornecer ao CNJ, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, 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.

3.2.4. Cronograma de Execução:

3.2.4.1. A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Tabela 5 – Principais marcos da execução da contratação

Nº	Descrição	Quando ocorre?
1	Assinatura do contrato.	Até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação
2	Entrega do Termo de Confidencialidade da Informação	Juntamente com a assinatura do Contrato
3	Reunião de Alinhamento de Expectativas.	Até o 5º dia útil contado após a assinatura do Contrato.
4	Entrega do Plano de Projeto de Adequação da Base de Conhecimento	Até 15 (quinze) dias corridos e contados após a Reunião de Alinhamento de Expectativas.
5	Início da Prestação do Serviço	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato. Ressalta-se que a contratada somente fará juz ao recebimento de qualquer quantia após o início da prestação do serviço.
6	Entrega do Relatório Gerencial de Serviço.	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço;
7	Emissão da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS)	Até o 5º dia útil posterior ao recebimento do Relatório Gerencial de Serviços.

8	Pagamento relativo ao serviço.	Após o recebimento definitivo emitido pelo Gestor do Contrato.
9	Encerramento do Projeto de Adequação da Base de Conhecimento	90 (noventa) dias após o início da prestação do serviço.
10	Reunião de Validação das Expectativas.	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
11	Fim do prazo de prestação de serviço	Data do encerramento da vigência do Contrato.

3.2.5. Período de Estabilização:

3.2.5.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço 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 contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

b. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis serviço e de qualidade exigidos.

3.2.5.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

3.2.5.3. 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, 04 (quatro) indicadores e suas respectivas metas;

3.2.5.4. O dimensionamento das equipes é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência;

3.2.5.5. Durante o período de estabilização a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se 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;

3.2.6. Forma de Execução do Serviço:

3.2.6.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CNJ (contratante do serviço) como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço;

3.2.6.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do Conselho. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida pelo valor da proposta vencedora, com base no dimensionamento realizado pela CONTRATADA suficiente para a execução dos serviços, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos;

3.2.6.3. Além das demandas tradicionais de atendimento aos usuários de soluções de TIC do CNJ, realizadas sob demanda, o serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do CNJ;

3.2.6.4. A execução dos serviços será gerenciada pela contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC definido, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos gestores do contrato;

3.2.6.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao Conselho, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

3.2.6.6. A prestação do serviço de suporte local poderá ser executada, sob demanda, nas residências dos Senhores Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, ou em eventos, também no DF, realizados pelo CNJ quando houver a necessidade de prestação do serviço. Nestes casos o deslocamento será provido pelo CNJ;

3.2.6.7. O CNJ poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos no subitem “3.2.1. Local e Horário da Execução”. Nestas ocorrências, o CNJ deverá comunicar previamente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Historicamente, constata-se a necessidade de acionamento da equipe em dias não-úteis em média de 12 a 16 vezes por ano. Esclarece-se que essas ocorrências são estimadas e não necessariamente ocorrerão na forma exemplificada acima;

3.2.6.8. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

3.2.6.9. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos contatos a partir da data de assinatura do contrato;

3.2.7. Detalhamento dos serviços:

3.2.7.1. O serviço de atendimento aos usuários de soluções de TIC é composto pelo serviço de telessuporte, pelo serviço de atendimento local e pelo serviço de supervisão de atendimento. Esses serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas,

recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento remoto e presencial de solicitações;

3.2.7.2. Todos os serviços definidos neste Termo de Referência são integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos e externos do Conselho, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação providas pelo CNJ;

3.2.7.3. As modalidades de serviços atuarão de forma integrada e complementar e serão estruturados da seguinte forma:

3.2.7.3.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ:

O serviço de telessuporte é o principal canal de atendimento ao cliente e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações. As solicitações de suporte serão recebidas pelo serviço de telessuporte, preferencialmente por telefônico, porém, as solicitações de suporte também poderão ser efetuadas por outros canais, tais como: e-mails e registro de chamados no sistema de gerenciamento de serviços. Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* ou artigo da Base de Conhecimento utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do CNJ.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível. O Serviço de Telessuporte para Sistemas Nacionais do CNJ abrange as seguintes atividades principais:

a. Esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas quanto ao uso de sistemas de informação disponibilizados pelo Conselho;

b. Orientar os usuários internos e externos quanto aos fluxos de procedimentos, produtos e serviços providos pelo Conselho, com base em scripts de atendimento;

c. Participar da elaboração de scripts de atendimento, da avaliação e da revisão da base de conhecimento;

d. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do CNJ, para obtenção de informações sobre os fluxos de

procedimentos, produtos e serviços providos pelo Conselho, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;

e. Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de atendimento local especializado para atendimento a sistemas, ou para outra equipe do CNJ responsável pelo atendimento em 2º ou 3º nível, com a anuência do supervisor de turno;

f. Classificar devidamente os chamados, quanto ao tipo, impacto, serviço e itens de configuração envolvidos, relacionando, quando possível, os chamados vinculados ao mesmo problema;

g. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do CNJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

h. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos sistemas disponibilizados;

i. Prestar esclarecimentos e informações a outras equipes técnicas do CNJ quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

j. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

k. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas por equipes técnicas do CNJ;

l. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado, realizando acompanhamento diário e validação, quando necessário, das respostas obtidas;

m. Atuar proativamente no recebimento de respostas negativas às pesquisas de satisfação;

n. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.7.3.2. Serviço de Telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ:

Assim como no serviço definido pelo subitem anterior, o serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ funciona como o principal canal de atendimento aos usuários internos. O seu objetivo é receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar

dúvidas e solicitações de usuários internos com relação a problemas gerais de microinformática, relativos a hardware, softwares ou sistemas internos do Conselho. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.
As solicitações de suporte serão recebidas principalmente por telefone, por meio da Central disponibilizada pelo Conselho.

O Serviço de Telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ abrange as seguintes atividades principais:

a. Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação e suporte em geral a equipamentos e componentes de TI;

b. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

c. Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de atendimento local, ou para outra equipe do CNJ responsável pelo atendimento em 2º ou 3º nível, com a anuência do supervisor de turno;

d. Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do CNJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

e. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos e equipamentos em geral;

f. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reinicialização de senhas, dentre outras, para os diversos serviços e ambientes de TIC do CNJ (serviço de diretório, correio eletrônico, etc.);

g. Instalar/desinstalar softwares homologados pelo CNJ nas estações dos usuários, controlando a liberação em função da disponibilidade de licenças, por meio de acesso remoto ou sistema de gerenciamento próprio do CNJ

h. Prestar esclarecimentos e informações a outras equipes técnicas do CNJ quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de

consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

i. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

j. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas do Departamento de Tecnologia da Informação;

k. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado realizando acompanhamento diário e validação, quando necessário, das respostas obtidas;

l. Atuar proativamente no recebimento de respostas negativas às pesquisas de satisfação, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento; e

m. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.7.3.3. Serviço de Atendimento Local:

O serviço de atendimento local tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela equipe de telessuporte, bem como executar outros serviços nas dependências do Conselho. Esse serviço compreende a solução completa de atendimento técnico presencial a clientes e usuários de TI do CNJ.

Os chamados encaminhados ao serviço de atendimento local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade providos pelo Conselho. A contratada é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de gerenciamento de serviços.

O Serviço de Atendimento Local **deverá ser composto por, no mínimo, dois perfis diferentes de profissionais**, sendo um perfil denominado **Técnico de Atendimento Local** e um perfil denominado **Técnico de Atendimento Local Sênior**. As qualificações técnicas dos profissionais serão tratadas posteriormente, no subitem 3.10 deste Termo de Referência.

Faculta-se à contratada a disponibilização de profissionais com cargos diferentes dos sugeridos, ou a disponibilização de mais cargos do que os definidos neste Termo de Referência, todavia, os profissionais deverão possuir as qualificações técnicas mínimas exigidas e executarão as atividades

estabelecidas no termo de referência de modo a não exercerem atividades que são próprias dos cargos efetivos do CNJ.

A diferença entre os dois perfis se justifica para o atendimento aos usuários VIPs do Conselho. Estes usuários demandam um atendimento mais especializado, realizado por profissionais com qualificações técnicas superiores, maior tempo de experiência na área comprovado e aptos a realizar atendimentos de qualidade às autoridades do Conselho. Os Técnicos de Atendimento Local Sênior que forem disponibilizados para o atendimento dos Gabinetes dos Senhores Conselheiros, devem ser distribuídos, a critério da CONTRATADA, de modo que ao longo de toda a janela de atendimento (das 8:00 às 20:00), ao menos um deles esteja presente e disponível para o atendimento local. Esta obrigação se deve às peculiaridades características do Conselho, que considera que o atendimento a requisições diretas dos Senhores Conselheiros deve observar um rigor maior, possui tempos de atendimento menores e admitem a solicitação imediata da equipe de Atendimento Local para a resolução, que deve ser capacitada a manter o nível esperado

O Serviço de Atendimento Local abrange as seguintes atividades principais:

a. Realizar atendimento local aos usuários de serviços de TIC do CNJ, a partir das solicitações recebidas pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviços exigidos;

b. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

c. Contatar as equipes internas da área de TIC do CNJ, por meio dos supervisores de atendimento, para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário;

d. Contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço do CNJ que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

e. Apoiar o registro, diagnóstico e solução de problemas no escopo da microinformática e áreas correlatas;

f. Acompanhar as Sessões Plenárias presencialmente, com o objetivo de auxiliar os Conselheiros, Assessores, Juízes Auxiliares e quaisquer outras autoridades presentes, no uso dos equipamentos de microinformática e dos aplicativos utilizados;

g. Acompanhar presencialmente eventos realizados pelo Conselho, em que seja necessário prestar suporte técnico aos usuários;

h. Substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar pequenas manutenções de equipamentos que possam ser realizadas *in loco*;

i. Instalar e configurar *softwares* em microcomputadores de usuários;

j. Elaborar roteiros e pacotes (*packages)* para instalação de *softwares*;

k. Executar procedimentos periódicos de rotina definidos pelo CNJ;

l. Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e *softwares;*

m. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não resolvidas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;

n. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;

o. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática;

p. Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

q. Efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades do Conselho responsáveis pela solução, com a anuência do supervisor de turno;

r. Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de *service desk*.

3.2.7.3.4. Serviço de supervisão de atendimento:

O serviço de supervisão de atendimento é responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades executadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação. Esse serviço compreende a solução completa de supervisão dos serviços e também será avaliado por indicadores de nível de serviço estabelecidos no contrato.

Foram definidos três perfis de supervisão neste Termo de Referência:

- Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais: responsável pela supervisão da equipe técnica de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ;
- Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos: responsável pela supervisão da equipe técnica de telessuporte para Microinformática e Sistemas Internos do CNJ;

- Supervisor de Atendimento Local: responsável pela supervisão das equipes técnicas de atendimento local;

Devido à necessidade de acompanhamento dos serviços prestados pelos técnicos ao longo de toda a janela de atendimento estabelecida por este Termo de Referência (de 8:00 às 20:00, de segunda à sexta), a Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, dois supervisores de atendimento local e três supervisores de atendimento – a sistemas nacionais e a microinformática e sistemas internos.

Entende-se que o serviço de atendimento local deve ser sempre supervisionado por profissional dedicado ao longo da janela. Quanto aos serviços de telessuporte, considerando as suas similaridades, é possível que nos horários de menor movimento apenas um supervisor atenda às duas ilhas. Já nos horários de pico de atendimento, torna-se necessário que cada ilha seja supervisionada por um profissional. Dada esta singularidade, entende-se que a disponibilização de três supervisores para os dois serviços atenderia a demanda do Conselho.

O Serviço de Supervisão de Atendimento abrange as seguintes atividades principais:

a. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

b. Supervisionar a execução dos serviços técnicos de telessuporte e de suporte local;

c. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

d. Avaliar o desempenho dos profissionais de telessuporte, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos profissionais de telessuporte;

e. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CNJ, de *scripts* de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

f. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte;

g. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

h. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades supervisionadas;

i. Realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de telessuporte;

j. Elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento;

k. Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de gestão da informação;

l. Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento;

m. Realizar auditoria das gravações em cada período de medição, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento (relacionadas a capacitação, escalonamento, cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, entre outras situações) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);

n. Realizar auditoria dos registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo “Logs”, uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);

o. Manter registros históricos das auditorias realizadas sobre as gravações e registros, com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas;

p. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual, assim como do uso e cobertura da base de conhecimento e das auditorias;

3.3. Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s)

3.3.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação das modalidades de serviço:

a. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do CNJ como ferramenta preferencial de chamados, acompanhamento e aferição do serviço prestado pela CONTRATADA. Caso o sistema esteja inoperante, as requisições podem ser feitas por correio eletrônico ou qualquer outro mecanismo disponível, desde que validado pelas partes;

b. Poderão ser utilizados outros instrumentos para solicitação do serviço de atendimento ao usuário, desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos Níveis de Serviço Exigidos no que se refere especialmente aos dados de abertura e de fechamento dos chamados técnicos;

3.3.2. A execução de atividades de rotina independe de abertura de chamado e devem ser executadas continuamente, tendo como marco inicial a data de início da prestação do serviço;

3.4. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)

3.4.1. O serviço será medido com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento;

3.4.2. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, da ferramenta de telefonia disponibilizada pelo Conselho ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deve ser validado previamente pelas partes;

3.4.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de 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;

3.4.4. A CONTRATADA, com base nas informações das ferramentas elencadas no subitem 3.4.2, será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a serem disponibilizados ao CNJ, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado;

3.4.5. 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 CNJ;

3.4.6. O CNJ poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cômputos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificado situação alheia à atuação da CONTRATADA, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares/sistemas, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação de serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros;

3.4.7. 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 a tabela abaixo:

Inexecução	Porcentagem alcançada em relação à meta exigida
Parcial	50% a 39,9%
Total	39,9% a 0%

3.4.8. Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços, composta pelas equipes de telessuporte. A classificação dos chamados permeia, dentre outros atributos:

- Tipo: classificação de tipos de chamado de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL – incidente, requisição, problema, mudança, etc.
- Serviço: classificação de acordo com o catálogo de serviços do Conselho, conforme definido da ferramenta;
- SLA: o SLA deve ser cadastrado de acordo com os demais campos preenchidos pelo técnico responsável pela abertura do chamado. Conforme necessidade, o SLA pode ser alterado por outras equipes responsáveis pelo chamado ou pelos fiscais técnicos do CNJ, caso identifiquem alguma irregularidade no SLA atribuído;
- Prioridade e/ou Criticidade: podem ser atribuídos a alguns tipos de chamado, de acordo com os procedimentos repassados pela equipe de fiscais técnicos do CNJ.

3.4.9. Para a correta categorização dos incidentes será empregada a seguinte tabela de referência:

Nível de Criticidade	Tipo de Incidente
Alta	Serviço indisponível
Média	Serviço operando parcialmente
Baixa	Serviço com degradação da qualidade

3.4.10. Para a categorização dos chamados, a CONTRATADA deverá levar em conta a existência de duas categorias de usuários: **VIP** e **padrão**. O atendimento às demandas de usuários VIP é prioritário e, portanto, os tempos de atendimentos exigidos para as demandas destes usuários são menores do que os tempos exigidos para os indicadores correspondentes para os usuários padrão.

3.4.11. A lista de usuários VIP será definida pelo CNJ, a qual abrange cerca de 10% do total de usuários, e será repassada para a contratada na reunião de alinhamento de expectativas e poderá ser solicitada pela contratada a qualquer momento;

3.4.12. As tabelas seguintes apresentam os Indicadores de Níveis de Serviço, as metas exigidas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados (cumulativamente) do pagamento mensal do serviço de atendimento em caso de não atingimento do índice estabelecido:

3.4.12.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE TELESSUPORTE A SISTEMAS NACIONAIS				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
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 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
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 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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)
4	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100 %	>= 65%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
6	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)

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)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.2. Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE TELESSUPORTE A MICROINFORMÁTICA E SISTEMAS INTERNOS				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)

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 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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)
4	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100 %	>= 65%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
6	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
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)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.3. Serviço de atendimento local

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE ATENDIMENTO LOCAL				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	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 %	>= 98%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

5	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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6	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 %	>= 98%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.4. Serviço de supervisão de atendimento

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	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 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
2	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Índice de rotatividade de pessoal no telessuporte	(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%

4	Índice de rotatividade de pessoal no 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%
5	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)

3.4.13. Os indicadores devem ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, ressalvado o disposto no item 3.4.3. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

3.4.14. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos serviços/ilha em que forem encerradas;

3.4.15. A meta exigida representa o parâmetro de valor - limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

3.4.16. Para fins de cálculo dos indicadores nº 6 dos serviços de telessuporte, os chamados poderão ser categorizados como improcedentes quando forem encaminhados para filas de atendimento incorretas, quando forem repassados para níveis de atendimento superiores havendo solução em primeiro nível disponível na base de conhecimento, ou quando o preenchimento incorreto do chamado (ou ausência de informações) acarretar prejuízo ao tempo de atendimento do chamado ou insatisfação do usuário final;

3.4.17. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores;

3.4.18. Para ser considerado no Total de profissionais que prestou serviço no mês, para fins de cálculo dos indicadores de rotatividade, o funcionário deve ter prestado serviço por, no mínimo, 15 dias no mês em questão, seguidos ou não;

3.4.19. Para fins de composição da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço – TANS, serão considerados os indicadores de níveis de serviço detalhados nas tabelas anteriores, e os Critérios de Avaliação da Supervisão, detalhados na seguinte tabela:

TABELA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO				
Item	**Critério de Avaliação**	**Descrição do Critério**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**

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)
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

3.4.20. **O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado**, sendo efetuados ajustes no valor conforme os valores de "redutores aplicáveis" indicados nas TABELAS DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO e na TABELA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO, conforme copilado na TANS (Anexo C deste Termo de Referência);

3.4.21. 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, não obstante a aplicação de penalidades previstas;

3.5. Monitoramento da Execução

3.5.1. Serão utilizadas as seguintes formas de comunicação e acompanhamento da execução:

a. Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas, deverão ser realizadas, caso necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do serviço prestado no período, e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos;

b. Poderão ser realizados, alternativamente e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Gestor do Contrato deverá apresentar descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da CONTRATADA.

3.6. Qualidade e Recebimento do(s) produto(s)

3.6.1. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

a. O Gestor do Contrato emitirá o recebimento provisório por meio da emissão da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços (TANS) após a apresentação do Relatório Gerencial de Serviços pela CONTRATADA, relativo aos chamados técnicos fechados no mês anterior. A TANS será elaborada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços;

b. O Gestor do Contrato emitirá o recebimento definitivo da prestação de serviço após análise da nota fiscal emitida para o pagamento dos serviços prestados, e de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento;

c. O Gestor do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros, impropriedades ou falta de documentação exigida contratualmente, 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;

d. O serviço será medido com base em indicadores de Níveis de Serviço Exigidos, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA, conforme disposto no subitem 3.4;

e. O Preposto deverá apresentar ao Gestor do Contrato justificativas, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecido nos indicadores de nível de serviço exigidos, ressalvadas as situações que possam ensejar aplicação de penalidades;

f. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pelo CNJ, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA;

3.7. Forma de Pagamento

3.7.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e o prazo da vigência contratual, foi elaborada a Tabela abaixo para apresentar o cronograma financeiro de desembolso.

Tabela – Desembolso Financeiro

Item	Descrição	Forma de Pagamento

1	Pagamento relativo à prestação do serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC.	Em 20 (vinte) parcelas mensais e após emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço - TANS; validação do serviço pelo Gestor do contrato e emissão do recebimento definitivo, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.

3.7.2. 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;

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

a. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação 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 CONTRATADA; 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;

3.7.4. É necessário para a efetuação do pagamento, também, a apresentação dos seguintes documentos referentes ao mês de referência:

a. **Tabela Mensal de Empregados:** apresentar relação onde conste todos os empregados que atuaram na execução do contrato, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, nos casos em que o período de substituição ultrapassar 15 dias no mês. Nessa tabela deverão constar os seguintes dados:

a. Período/Mês de referência;

b. Nome;

c. Matricula;

d. Cargo;

e. Situação atual: admitido em <01/01/1900>; desligado em <01/01/1900>; Férias de <01/01/1900> a <01/01/1900>; Licença com início em <01/01/1900>; Afastamento com início em <01/01/1900>;

b. **Quadro Resumo**: apresentar o quantitativo de funcionários admitidos em gozo de férias, afastado por doença, licença-maternidade, licença paternidade, desligados no período relativo à execução do serviço ou que tiveram outras ocorrências no período;

c. **Admissão de Pessoal** - Quando ocorrer admissão de pessoal a ser alocado na execução do contrato e que prestará o serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar cópia do exame médico admissional que atesta a aptidão do funcionário para o exercício da função indicada na CTPS;

b. Apresentar cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;

c. Apresentar os comprovantes de qualificação de cada funcionário, exigidos no contrato e/ou termo de referência;

d. **Demissão de Pessoal -** Quando ocorrer demissão de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar cópia da CTPS com a anotação da rescisão do contrato de trabalho;

b. Apresentar o exame demissional para todos os casos de afastamento;

c. Apresentar o Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho;

d. Apresentar o Termo de Homologação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário, representante legal da empresa e pelo representante do sindicato, quando o funcionário tiver mais de um ano na contratada;

e. Apresentar o Termo de Quitação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário e representante legal

da empresa, quando o funcionário tiver menos de um ano na contratada;

f. Apresentar a notificação de Aviso Prévio, quando for o caso;

g. Apresentar o pedido de desligamento por iniciativa do funcionário, quando for o caso;

h. Apresentar Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), no caso de rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador, quando for o caso;

i. Apresentar cópia das correspondências (Aviso de Recebimento) enviadas ao funcionário, notificando do comparecimento à rescisão com nova data marcada, caso o funcionário não tenha comparecido à rescisão;

j. Apresentar o comprovante de pagamento das verbas rescisórias;

k. Apresentar o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento FGTS Rescisório, quando for o caso.

e. **Documentação das Férias -** Quando ocorrer gozo de férias de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar Aviso de Férias, datado e assinado pelo funcionário;

b. Apresentar comprovante do pagamento das férias;

c. Apresentar comprovante de pagamento do abono pecuniário, quando for o caso.

f. **Pagamento Mensal de Salário** – Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário apresentar:

a. O Demonstrativo de Pagamento / Contracheque;

b. O comprovante de depósito em conta corrente ou de transferência ou relação bancária, emitida pelo banco com status “pago / processado”, do pagamento do salário.

g. **Pagamento de 13º salário – 1ª e 2ª parcela** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar a documentação, conforme alínea "f".

b. Folha de Pagamento Mensal - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE

h. **Relação de Vale Transporte ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

a. Período: de 99/99/999 a 99/99/999

b. Nome;

c. Valor do Trecho (R$);

d. Valor Diário (R$);

e. Nº dias;

f. Total;

g. Assinatura do funcionário.

i. **Relação de Vale Alimentação/Refeição ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

a. Período de Utilização;

b. Nome;

c. Valor Diário (R$)

d. Nº dias;

e. Total;

f. Assinatura.

j. **Guia de Previdência Social – GPS** e seu respectivo comprovante de pagamento.

k. **Guia de Recolhimento do FGTS – GRF** e o respectivo comprovante de pagamento.

l. **Relatórios GFIP** listados abaixo, para o Tomador / Obra: CNJ.

a. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP/ Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

b. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Modalidade: “BRANCO” – Declaração ao FGTS e à Previdência;

c. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Tomador de Serviços/Obra / Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

d. Relação de Tomador / Obra – RET;

e. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à
f. Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos FPAS – Empresa;

g. Comprovante de Declaração a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS – Tomador;

h. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Empresa FGTS;

i. Protocolo de Envio de Arquivos / Conectividade Social.

3.7.5. 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 do contrato para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento;

3.7.5.1. A partir da notificação, o prazo para pagamento será interrompido até que a CONTRATADA sane a pendência;

3.7.5.2. O gestor do contrato estipulará um prazo para a CONTRATADA sanar a pendência em no máximo 5 (cinco) dias úteis;

3.7.6. A nota fiscal deverá ser entregue ao CNJ, com todos os documentos listados no subitem 3.7.4 em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

3.7.7. Os documentos comprobatórios listados no subitem 3.7.4 serão exigidos apenas com relação aos profissionais que prestarem serviços nas dependências do CNJ por período igual ou superior a 15 dias no mês em questão;

3.7.8. Em conformidade com as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação:

a. Os encargos sociais trabalhistas indicados no edital de licitação e no contrato, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais alocados na execução do contrato;

b. O valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito vinculada;

c. Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa;

d. Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS, e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

3.8. Transferência de Conhecimento

3.8.1. Independentemente do tipo de prestação de serviço, o conhecimento técnico da execução dos contratos deverá ser gerenciado de forma a permitir agregação de valor para o CNJ. Desta forma, os seguintes procedimentos deverão ser seguidos:

a. Haverá a necessidade de transferência de conhecimento para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação acerca das atividades desenvolvidas;

b. Para que ocorra a transferência, a CONTRATADA deverá registrar, na ferramenta de Base de Conhecimento, os procedimentos e informações necessárias à solução dos incidentes, atendimento de requisições e à manutenção do ambiente de infraestrutura de TIC do CNJ;

c. O registro dos procedimentos e informações não exime a CONTRATADA da apresentação do Relatório Gerencial de Serviços com a consolidação dos chamados técnicos abertos;

d. Os conhecimentos técnicos repassados para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação serão utilizados em casos de interrupção, transição e encerramento contratual, de modo a minimizar impactos e permitir que as necessidades do CNJ não sejam prejudicadas ou interrompidas.

3.9. Direitos de Propriedade Intelectual

3.9.1. Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do CNJ.

3.10. Qualificação Técnica dos Profissionais

3.10.1. São estabelecidos os seguintes requisitos para os profissionais que prestarão os serviços:

3.10.1.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ:
Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área;

b. Certificações:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst);
ii. Certificação ITIL Foundations v3;

c. Experiência:
A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou *help-desk*;

3.10.1.2. Serviço de telessuporte para Microinformática e Sistemas Internos do CNJ
Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área;

b. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst);

ii. Certificação ITIL Foundations v3;

iii. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou *help-desk*;

3.10.1.3. Serviço de atendimento local – perfil de Técnico de atendimento local

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área; OU

ii. Ensino médio completo e experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos em área de Tecnologia da Informação;

b. Capacitação:

i. Curso com carga horária mínima de 20 (vinte) horas em montagem e configuração de microcomputadores;

c. Certificações:

i. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

d. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou suporte de equipamentos de microinformática;

3.10.1.4. Serviço de atendimento local – perfil de Técnico de atendimento local sênior:
Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação; OU

ii. Ensino Superior incompleto em área de Tecnologia da Informação, desde que já tenha completado, no mínimo, 50% da carga horária total do curso e possua experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos em área de Tecnologia da Informação;

b. Capacitação:

i. Cursos com carga horária mínima de 20 (vinte) horas em montagem e configuração de microcomputadores, atendimento ao usuário, suporte à infraestrutura e/ou governança e melhores práticas de TIC (ITIL,
COBIT, etc.), que somem, no mínimo, 80 (oitenta) horas;

c. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

ii. Certificação HDI DST (Desktop Support Technician).

d. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado.

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou suporte de equipamentos de microinformática;

3.10.1.5. Serviço de supervisão de atendimento – perfis de Supervisor de Telessuporte

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação;
OU
ii. Ensino Superior completo em qualquer área de conhecimento e especialização em área de Tecnologia da Informação;

b. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação HDI, e a certificação ITIL Foundations v3. Pelo menos um dos profissionais da equipe deverá possuir a Certificação HDI KCS.

i. Certificação HDI SCM (Support Center Manager); OU Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead); OU Certificação HDI KCS (Knowledge Centered Support); E ii. Certificação ITIL foundations v3.

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação; E
ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte a usuários de TI ou, pelo menos, um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão; O requisito de atuação de um ano no contrato resultante desse Pregão justifica-se no entendimento de que um funcionário, após de um ano de atuação adquire conhecimento sobre ambiente do CNJ e sobre a equipe de atendimento suficiente para desempenhar uma função de supervisão.

3.10.1.6. Serviço de supervisão de atendimento – perfis de Supervisor de atendimento local:

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação; OU

ii. Ensino Superior completo em qualquer área de conhecimento e especialização em área de Tecnologia da Informação.

b. Certificações:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação HDI, e a certificação ITIL Foundations v3.

i. Certificação HDI SCM (Support Center Manager); OU Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead); E ii. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado.

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação; E

ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte a usuários de TI ou, pelo menos, um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão. O requisito de atuação de um ano no contrato resultante desse Pregão justifica-se no entendimento de que um funcionário, após de um ano de atuação adquire conhecimento sobre ambiente do CNJ e sobre a equipe de atendimento suficiente para desempenhar uma função de supervisão.

3.10.2. Sobre a exigência de experiência mínima superior a 6 meses nos perfis profissionais, justifica-se com base na manutenção do padrão de qualidade exigido para o CNJ e na criticidade dos serviços e sistemas aos quais a equipe prestará suporte. O atendimento realizado a autoridades (Conselheiros, Magistrados, Ministros, dentre outros) exige que os profissionais tenham habilidades que não podem ser adquiridas em apenas 6 meses de experiência, sendo necessário exigir um maior grau de especialização profissional.

3.11. Penalidades

3.11.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e

assegurada a prévia e ampla defesa. As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a. Advertência:

b. Multa de:

i. 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

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

iii. 1% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;

iv. 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;

v. 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

vi. 10% 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 demais penalidades legais.

d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

3.11.2. O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à CONTRATADA ou cobrados judicialmente;

3.12. Requisitos Técnicos

Não aplicável, pois trata-se de contratação se serviço técnico especializado, que não envolve aquisição de software e/ou hardware;

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I - A DO EDITAL – ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA

Modelo I – Termo de Confidencialidade da Informação
(Vide Anexo D da Minuta de Contrato)

Modelo II – Relatório Gerencial dos Serviços

Relatório Gerencial dos Serviços
Contrato de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ

Nome do Gestor do Contrato	**[GESTOR]**
Nome do Preposto	**[PREPOSTO]**
Mês de referência	**[MÊS DE REFERÊNCIA]**

1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido:

Item	Índice obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
INS-1		
INS-2		
INS-3		
INS-4		
INS-5		
INS-6		
INS-7		
INS-8		
INS-9		
INS-10		
INS-11		
INS-12		
INS-13		
INS-14		
INS-15		
INS-16		
INS-17		
INS-18		
INS-19		
INS-20		
INS-21		
INS-22		
INS-23		
INS-24		

INS-25		
INS-26		
INS-27		
INS-28		
INS-29		
INS-30		
INS-31		
INS-32		
INS-33		
INS-34		
INS-35		
INS-36		

2. Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados:

...

...

3. Erros operacionais:

...

...

4. Sugestões de melhorias para o próximo período:

...

...

5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis.

...

... ...

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I - B DO EDITAL – ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA

COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE

1. Composição do Ambiente

1.1. Usuários

1.1.1. Atualmente o CNJ conta com cerca de 1118 (mil, cento e dezoito) usuários internos de TIC e a tendência é de crescimento da demanda interna, uma vez que existe concurso público válido no órgão. As empresas licitantes devem se programar para um possível aumento no número de chamados (ligações telefônicas, e-mails, e qualquer outra forma de contato adotada pelo CNJ) dentro do período de execução do contrato. O quantitativo de usuários citado é meramente informativo e pode ser alterado a qualquer tempo sem a necessidade de divulgação prévia.

1.1.2. Além dos usuários internos, existe uma crescente demanda de usuários externos que fazem uso dos sistemas do CNJ. O número total de usuários cadastrados nos Sistema de Controle de Acessos do CNJ chega a mais de 80.000;

1.1.3. Os usuários de soluções de TIC do CNJ são categorizados em dois tipos: usuários VIP e usuários padrão. Os usuários VIP são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TIC relacionado a esses. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TIC do CNJ.

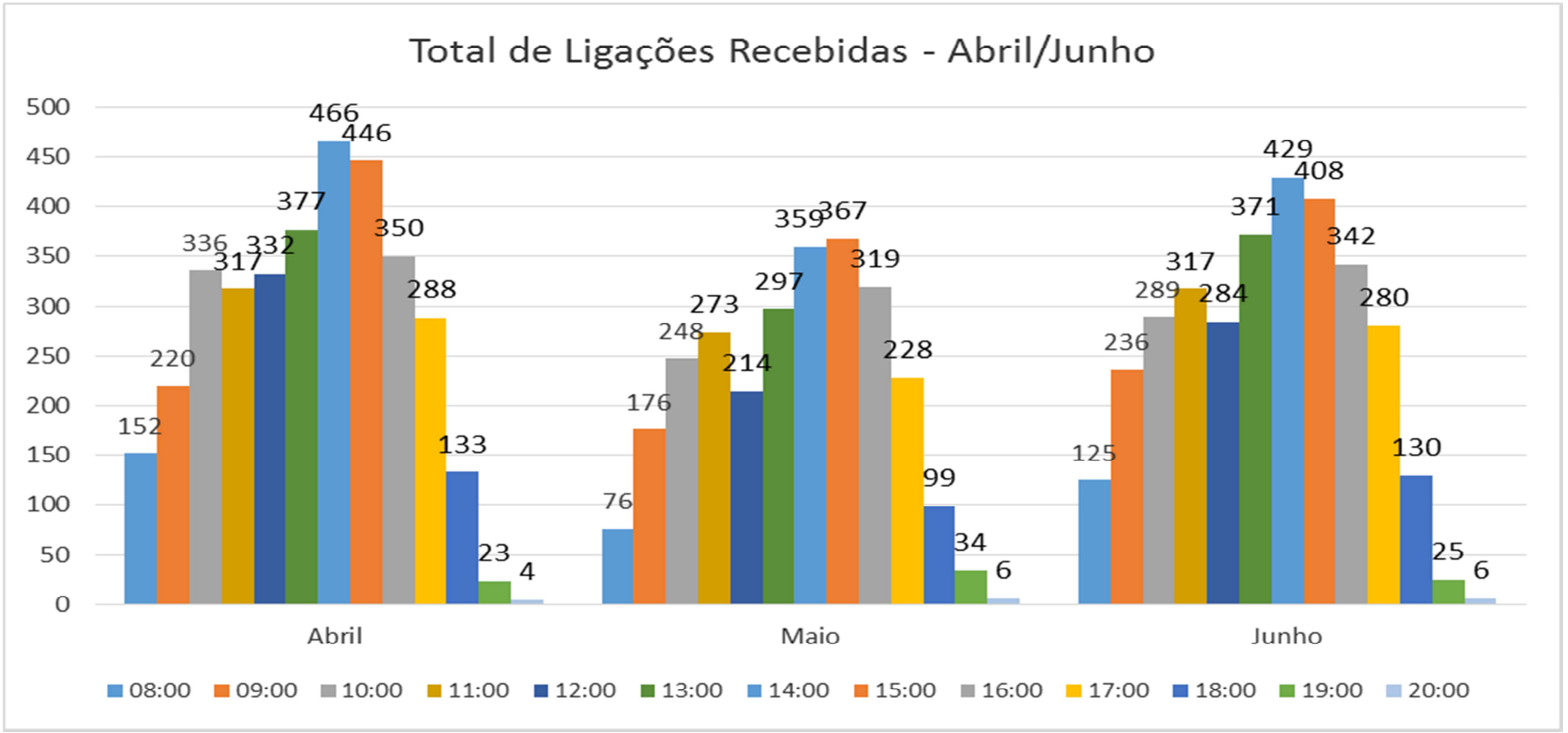
1.1.4. A lista de usuários VIP será definida pelo CNJ, a qual abrange cerca de 10% (dez por cento) do total de usuários. Os usuários VIP possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do Atendimento de 2º Nível, preferencialmente por um Técnico de Atendimento Sênior.

1.2. Acionamentos

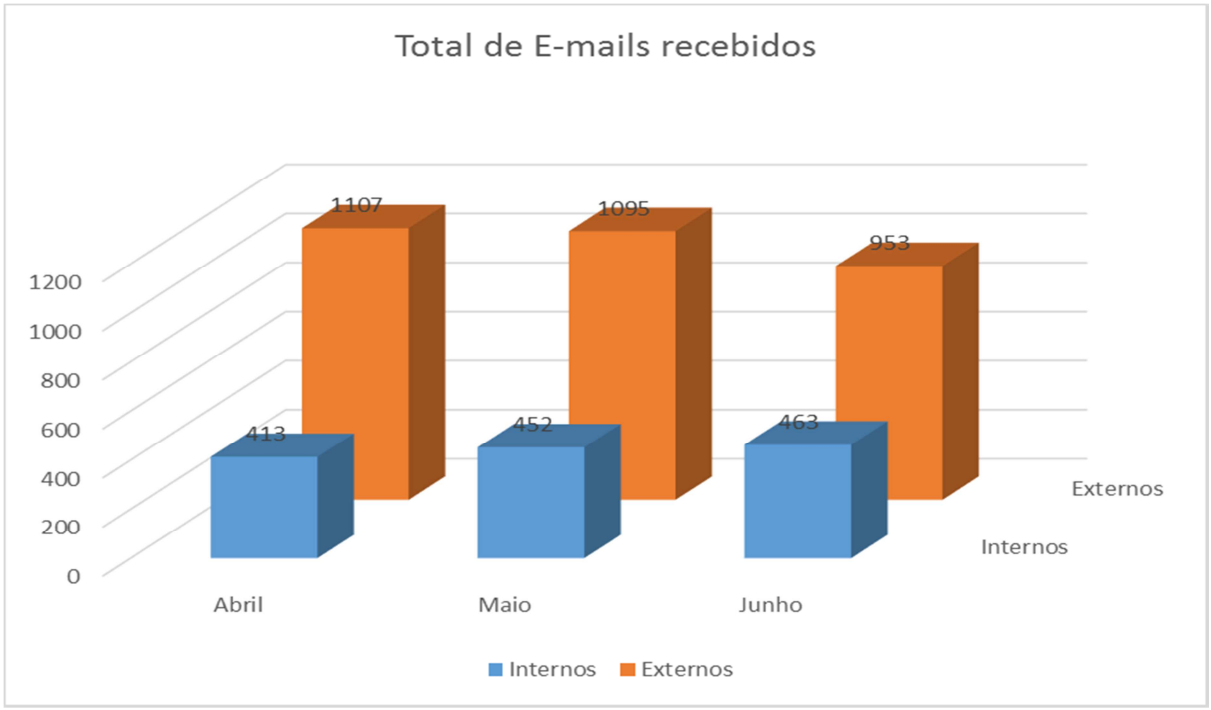
1.2.1. Atualmente a Central de Atendimento do CNJ recebe os acionamentos dos usuários por três entradas: e-mail, telefone e portal.

1.2.2. Existe uma política de incentivo ao acionamento da Central de Atendimento por telefone ou portal, em detrimento ao uso de e-mails. Com isso, o quantitativo de e-mails recebidos equivale a cerca de 60% dos acionamentos recebidos por telefone;

1.2.3. O gráfico abaixo ilustra a quantidade total de ligações recebidas em um período de três meses, distribuídas ao longo das horas de um dia:

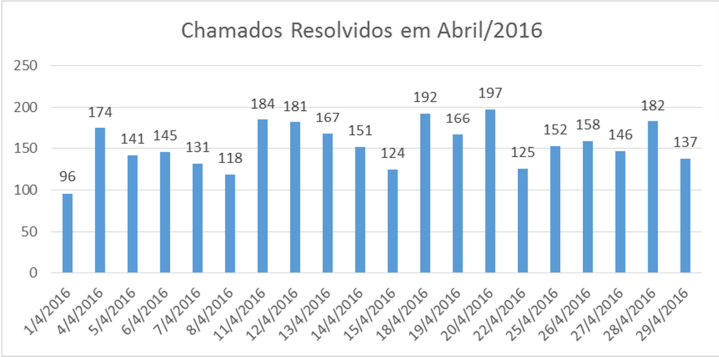

Total de Ligações Recebidas - Abril/Junho
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
152
220
336
317
332
377
466
446
350
288
133
23
4
76
176
248
273
214
297
359
367
319
228
99
34
6
125
236
289
317
284
371
429
408
342
280
130
25
6
Abril
Maio
Junho
08:00
09:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
18:00
19:00
20:00

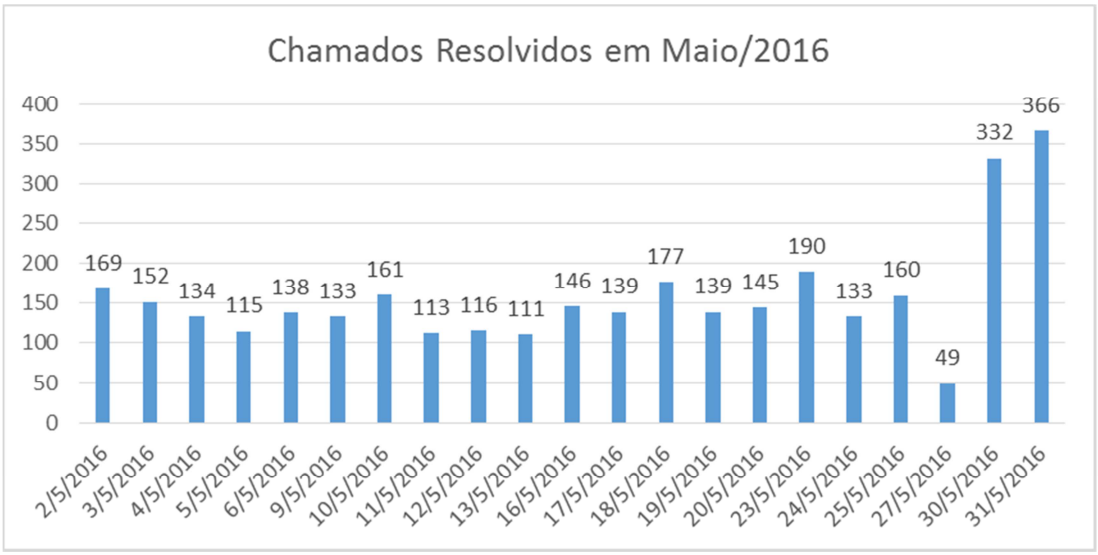
1.2.4. O quantitativo de e-mails recebidos mensalmente é apresentado no gráfico abaixo:

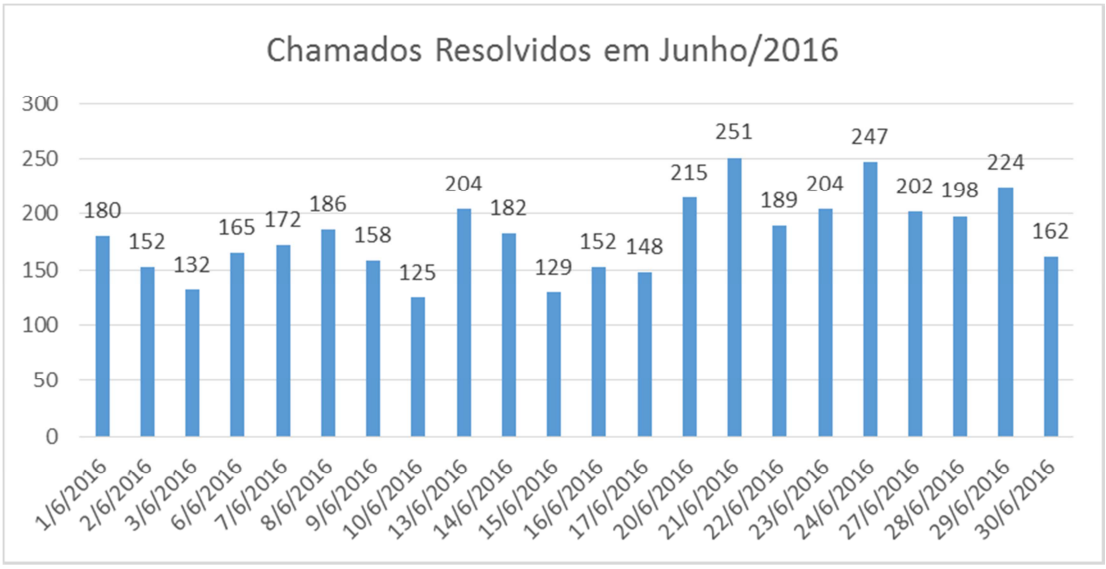


1.2.5. É possível verificar que a quantidade de e-mails recebidos de usuários externos é superior ao dobro dos e-mails recebidos de usuários internos.

1.2.6. Com relação ao número de chamados resolvidos por mês, são apresentados três gráficos, para os meses de abril, maio e junho de 2016, respectivamente:




Chamados Resolvidos em Maio/2016
400
350
300
250
200
150
100
50
0
169
152
134
115
138
133
161
113
116
111
146
139
177
139
145
190
133
160
49
332
366
2/5/2016
3/5/2016
4/5/2016
5/5/2016
6/5/2016
9/5/2016
10/5/2016
11/5/2016
12/5/2016
13/5/2016
16/5/2016
17/5/2016
18/5/2016
19/5/2016
20/5/2016
23/5/2016
24/5/2016
25/5/2016
27/5/2016
30/5/2016
31/5/2016


Chamados Resolvidos em Junho/2016
300
250
200
150
100
50
0
180
152
132
165
172
186
158
125
204
182
129
152
148
215
251
189
204
247
202
198
224
162
1/6/2016
2/6/2016
3/6/2016
6/6/2016
7/6/2016
8/6/2016
9/6/2016
10/6/2016
13/6/2016
14/6/2016
15/6/2016
16/6/2016
17/6/2016
20/6/2016
21/6/2016
22/6/2016
23/6/2016
24/6/2016
27/6/2016
28/6/2016
29/6/2016
30/6/2016

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I - C DO EDITAL – ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA

Tabelas de Avaliação
(Vide Anexo B da Minuta de Contrato)

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO II DO EDITAL

A) ESTIMATIVA DE PREÇOS

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal Máximo Admitido (R$)	Valor Global Máximo Admitido (R$)
1	Prestação de serviços técnicos de manutenção em ativos de microinformática e execução continuada de atividades de suporte técnico.	Mês	20	172.197,38	3.443.947,60

B) DETALHAMENTO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

ANEXO "A-I" DO CONTRATO Nº ___/201__, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA _____ (Pregão nº __/201__ - Processo SEI Nº 4517/2016).

MODULO 1 - COMPOSIÇAO DA REMUNERAÇAO

PERFIL	Salário base	Adicional Periculosidade	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida (5%)	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	3.496,87	0,00	0,00	0,00	0,00	3.496,87
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	3.496,87	0,00	0,00	0,00	0,00	3.496,87
Supervisor de Atendimento Local	3.496,87	0,00	0,00	0,00	0,00	3.496,87
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	2.270,58	0,00	0,00	0,00	0,00	2.270,58
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	2.270,58	0,00	0,00	0,00	0,00	2.270,58
Técnico de Atendimento Local	2.248,13	0,00	0,00	0,00	0,00	2.248,13
Técnico de Atendimento Local Sênior	2.529,14	0,00	0,00	0,00	0,00	2.529,14

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO		
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Part	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	17,00	21,00	209,81	147,18	20,00	31,50	388,50
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	17,00	21,00	209,81	147,18	20,00	31,50	388,50
Supervisor de Atendimento Local	17,00	21,00	209,81	147,18	20,00	31,50	388,50
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	17,00	21,00	136,23	220,76	18,00	18,90	359,10
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	17,00	21,00	136,23	220,76	18,00	18,90	359,10
Técnico de Atendimento Local	17,00	21,00	134,89	222,11	20,00	21,00	399,00
Técnico de Atendimento Local Sênior	17,00	21,00	151,75	205,25	20,00	21,00	399,00

PERFIL	Auxílio Saúde (Cont. Patronal - 50%)	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Supervisor de Atendimento Local	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
Técnico de Atendimento Local	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
Técnico de Atendimento Local Sênior	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	635,68
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	635,68
Supervisor de Atendimento Local	635,68
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	679,86
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	679,86
Técnico de Atendimento Local	741,11
Técnico de Atendimento Local Sênior	724,25

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

MÓDULO 3 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS

Item	Título	RAT AJUSTADO 0,5% A 6%	
		Empresa	
SUBMÓDULO 3.1 Encargos Previdenciários e FGTS			
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	0,0000	0,0000
B	SESI / SESC	1,5000	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000	1,0000
D	INCRA	0,2000	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000	2,5000
F	F G T S	8,0000	8,0000
G	**R A T (1%, 2% ou 3%) * F A P (0,5 a 2,0)**	**0,5000**	**6,0000**
H	SEBRAE	0,6000	0,6000
SUBMÓDULO 3.1 - Total		**14,3000**	**19,8000**
SUBMÓDULO 3.2 - 13° Salário e Adicional de Férias			
A	13° Salário	8,3333	8,3333
B	Adicional de Férias	2,7777	2,7777
C	Incidência SM 3.1	1,5888	2,1999
SUBMÓDULO 3.2 - Total		**12,6998**	**13,3109**
SUBMÓDULO 3.3 - Afastamento Maternidade			
A	Afastamento Maternidade	0,0300	0,0300
B	Incidência SM 3.1	0,0042	0,0059
SUBMÓDULO 3.3 - Total		**0,0342**	**0,0359**
SUBMÓDULO 3.4 - Provisão para Rescisão			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,4200	0,4200
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0336	0,0336
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,0400	1,9400
E	Incidência SM 4.1 s/D (APT)	0,0057	0,3841
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0016	0,0776
SUBMÓDULO 3.4 - Total		**0,5010**	**2,8554**
SUBMÓDULO 3.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,3333	8,3333
B	Ausência por Doença	1,6555	1,6555
C	Licença Paternidade	0,0208	0,0208
D	Ausências Legais	0,8222	0,8222
E	Acidente de Trabalho	0,0325	0,0325
F	Indenização Adicional	0,0800	0,0800
G	Incidência SM 3.1	1,5650	2,1670
SUBMÓDULO 3.5 - Total		**12,5093**	**13,1112**
3.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social			
A	Remuneração	3,6000	3,6000
B	Férias + Adicional de Férias	0,3999	0,3999
C	13° Salário	0,2999	0,2999
SUBMÓDULO 3.6 - Total		**4,2998**	**4,2998**
Total		**44,3441**	**53,4132**

MÓDULO 4 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

REGIME	LUCRO REAL		
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTO	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	1,65%	De acordo com o SPED	1,650%
COFINS	7,60%	De acordo com o SPED	7,600%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPRB	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			18,750%
BDI	42,150%		

REGIME	LUCRO PRESUMIDO		
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTO	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,65%	100%	0,650%
COFINS	3,00%	100%	3,000%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPRB	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			13,150%
BDI	32,980%		

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

ANEXO "A-II" DO CONTRATO Nº ___/201__, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA _____ (Pregão nº __/201__ - Processo SEI Nº 4517/2016).

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PERFIL	QHS	QPP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	VUM	VUC	VTM	VTC
					53,413	42,150%				
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	40	2	3.496,87	635,68	1.867,79	2.529,14	8.529,48	170.589,65	17.058,97	341.179,30
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	40	2	3.496,87	635,68	1.867,79	2.529,14	8.529,48	170.589,65	17.058,97	341.179,30
Supervisor de Atendimento Local	40	2	3.496,87	635,68	1.867,79	2.529,14	8.529,48	170.589,65	17.058,97	341.179,30
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	30	6	2.270,58	679,86	1.212,78	1.754,79	5.918,01	118.360,12	35.508,04	710.160,74
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	30	6	2.270,58	679,86	1.212,78	1.754,79	5.918,01	118.360,12	35.508,04	710.160,74
Técnico de Atendimento Local	40	4	2.248,13	741,11	1.200,79	1.766,09	5.956,12	119.122,40	23.824,48	476.489,60
Técnico de Atendimento Local Sênior	40	4	2.529,14	724,25	1.350,89	1.940,70	6.544,98	130.899,67	26.179,93	523.598,68
VALOR TOTAL		**26**							**172.197,38**	**3.443.947,66**
								VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO		**3.443.947,66**

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPP	Quantidade de profissionais para os perfis
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUC	Valor unitário do Contrato
VTM	Valor Total Mensal
VTC	Valor Total do Contrato

Observação: Os módulos (1, 2, 3 e 4) que integram esta planilha detalham a composição da estimativa de preço produzida pelo CNJ para a futura contratação. As licitantes não estão vinculadas aos valores numéricos (quantitativos, percentuais e preços) descritos nas diversas linhas e colunas desta planilha, mas devem observar o formato desta planilha e os valores não numéricos desta planilha (nomes de linhas, nomes de colunas, abreviaturas e respectivos significados), com exceção dos nomes e quantidades dos perfis profissionais, para apresentação do lance final discriminado em planilha de custos e formação de preços (exigido pelo item “e.1” da Seção X deste Edital).

C) PROPOSTA PREÇOS (MODELO)

ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD.	VALOR UNITÁRIO (R$)	VALOR TOTAL (R$)
(...)	(...)	(...)	(...)	*(algarismos)*	*(algarismos e extenso)*

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017

ANEXO III DO EDITAL – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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 _____, com sede _____, CEP _____, telefone (___) _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu _____, _____, RG n. _____ e CPF n. _____, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 22/2017, publicado no Diário Oficial da União do dia __ de _____ de 2017, e a respectiva homologação, conforme Despacho _____ 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 escorreito 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 prevencção 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** originais e/ou cópias dos documentos probatórios do cumprimento e/ou das quitações de obrigações trabalhistas, inclusive, das 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 de valores devidos à órgãos/entidades da Administração Pública e/ou aos trabalhadores vinculados à execução do contrato;

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;

k) valor líquido pago ao trabalhador;

l) tempo, em minutos, de serviços mensalmente prestados, pelo trabalhador, à execução do contrato, no mês/ano considerado;

m) 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.

d) 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

e) 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 cômputos 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$ _____ (_____), e o valor global é de R$ _____ (_____), 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, ressalvar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

Parágrafo doze – A inércia da **CONTRATADA** em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus. 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 _____, Programa de Trabalho: _____ e Natureza da Despesa: _____,

tendo sido emitida a Nota de Empenho _____, datada de _____ de _____ de _____.

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 – a intenção de substituir não esteja referida à multa resultante do acúmulo de 3 (três) advertências, prevista na alínea “b.7” do *caput* desta Cláusula;

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

III – 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** assuma 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$** _____ (_____), 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 Presumido ou Lucro Real**		**SIMPLES**
RAT ajustado (RAT*FAP)[1]	**0,5%**	**6,0%**	**-**
SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALARIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT AJUSTADO/SEBRAE (a)[2]	**14,30%**	**19,80%**	**8,00%**
Encargo	**Mínimo**	**Máximo**	**-**
13º Salário	8,3333%		
Férias	8,3333%		
Abono de férias	2,7777%		
Subtotal (b)	19,4443%		
Incidência (a)*(b) = (c)	2,7805	3,8500	1,5555
Multa FGTS (d)	4,2998%		
Encargos Retidos (b)+(c)+(d)=(e)	**26,5246%**	**27,5941%**	**25,2996%**

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 em 2 (duas) vias, para todos os fins de direito.

Brasília, de de 2017.

Pelo **CONTRATANTE** Pela **CONTRATADA**

Julhiana Miranda Melloh Almeida
Diretora-Geral

ANEXO A DO CONTRATO N. ___/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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	(...)	(...)

ANEXO B DO CONTRATO N. ___/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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 TELESSUPORTE 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 %	<= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 %	<= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
SERVIÇO DE TELESSUPORTE 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 %	<= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-24	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

INS-31	Índice de rotatividade de pessoal no telessuporte	(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 de pessoal no 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. ___/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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 ....., entidade de direito privado sediada na ....., inscrita no CNPJ/MF sob nº. ..... e com Inscrição Estadual nº ....., 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 ...../....., firmado em ..... de ..... de ....., 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 ...../.....,

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 em 2 (duas) vias.

17000 - CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA
40003 - CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA

RELAÇÃO DE ITENS - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 00022/2017-000

1 - Itens da Licitação

1 - Prestação de Serviços de Informática

Descrição Detalhada: Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital.

Tratamento Diferenciado: Não

Aplicabilidade Decreto 7174/2010: Sim

Critério de Julgamento: Menor Preço

Quantidade Total: 1

Unidade de Fornecimento: Serviço

Local de Entrega (Quantidade): BRASÍLIA/DF (1)

fixação /acabamento e penduradores para 53 (cinquenta e três) obras de arte que compõem o acervo do Museu do Senado Federal, de acordo com os termos e especificações do edital e seus anexos. Total de Itens Licitados: 00053. Edital: 04/09/2017 de 08h30 às 12h00 e de 14h00 às 17h30. Endereço: Senado Federal - Via N2 - Bloco 16 - 1º Pavimento Plano Piloto - BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/020001-05-90-2017. Entrega das Propostas: a partir de 04/09/2017 às 08h30 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 21/09/2017 às 09h30 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATSER e as constantes do edital prevalecerão as últimas.

LUIZ CARLOS DA COSTA
Pregoeiro

(SIDEC - 01/09/2017) 020001-00001-2017NE000013

PREGÃO Nº 91/2017 - UASG 020001

Nº Processo: 00200.008670/2017 . Objeto: Pregão Eletrônico - Aquisição de equipamentos e peças de reposição destinados aos estúdios da Rádio Senado, de acordo com os termos e especificações do edital e seus anexos. Total de Itens Licitados: 00009. Edital: 04/09/2017 de 08h30 às 12h00 e de 14h00 às 17h30. Endereço: Senado Federal - Via N2 - Bloco 16 - 1º Pavimento Plano Piloto - BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/020001-05-91-2017. Entrega das Propostas: a partir de 04/09/2017 às 08h30 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 19/09/2017 às 09h30 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATMAT e as constantes do edital prevalecerão as últimas.

WESLEY GONCALVES DE BRITO
Pregoeiro

(SIDEC - 01/09/2017) 020001-00001-2017NE000013

Poder Judiciário

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO Nº 62/2017

A Pregoeira do STF comunica que no Pregão Eletrônico n. 62/2017-Fornecimento parcelado de hortifrutigranjeiros-declarou vencedora a empresa MAM RIBEIRO COMÉRCIO DE ALIMENTOS ME.

GIOVANNA GABRIELA DO VALE VASCONCELOS
Pregoeira

(SIDEC - 01/09/2017) 040001-00001-2017NE000004

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: Primeiro Termo Aditivo ao Contrato n. 27/2016 celebrado entre o CNJ e a Telefonica Brasil S/A. CNPJ 02.558.157/0001-62 Processo: 10260/2016. Objeto: alterar a redação da Cláusula Doze; prorrogar a vigência do contrato. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: R$82.416,00. Data de Assinatura: 01/09/2017. Vigência: a contar de sua assinatura. Signatários: pelo CNJ, Julhiana Miranda Melloh Almeida - Diretora-Geral; pela Contratada, Wellington Xavier da Costa e Carlota Braga de Assim Lima - Procuradores

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO Nº 22/2017 UASG 040003

Nº Processo: 04517/2016 . Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação,observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital. Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 04/09/2017 de 08h00 às 17h59. Endereço: Sepn 514 Bloco B, Sala 001, 1º Andar Asa Norte - BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/040003-05-22-2017. Entrega das Propostas: a partir de 04/09/2017 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 20/09/2017 às 10h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital para consulta e 'download' nos 'sites' www.cnj.jus.br, www.comprasnet.gov.br e à disposição dos interessados, mediante pagamento das cópias, na Comissão Permanente de Licitação, ao custo de R$ 0,30 por folha.

VANIA ALVES DE SOUZA
Pregoeira

(SIDEC - 01/09/2017) 040003-00001-2017NE000002

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL
SECRETARIA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO

Por meio do presente Edital, por não ter sido localizada a empresa Democrata Medicamentos e Produtos Hospitalares Ltda., por intermédio dos Ofícios CPL/SAD/TSE nºs 3954 e 6631 e de aviso de recebimento, fica essa empresa notificada da instauração de Procedimento Administrativo de Apuração de Responsabilidade TSE nº 2015.00.000000454-2, para apuração de conduta dessa empresa, que se absteve de enviar anexos de proposta no Pregão Eletrônico TSE nº 37/2015, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002, podendo no prazo de 5 dias úteis, a partir da publicação desta, enviar as justificativas acerca da conduta praticada, a este Tribunal Superior Eleitoral.

Brasília, 1º de setembro de 2017.
SIMONE F. DE ALMEIDA SIQUEIRA
Pregoeira

COORDENADORIA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO

EXTRATO DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de Registro de Preços nº 50/2017 firmada pelo Tribunal Superior Eleitoral e a empresa Ricardo Alves Ramos de Brito Extintores. Licitação 47/2017. Valor R$ 97.877,50. OBJETO: Registro de preços para eventual prestação de serviços de revisão e recarga em extintores de incêndio. FUNDAMENTO LEGAL: Leis n.ºs 8.666/93 e 10.520/02 e Decreto n° 7.892/2013. VIGÊNCIA: a partir da publicação e duração de 1 ano. ASSINATURA: 01/09/2017. ASSINAM: Maurício Caldas de Melo, Diretor-Geral, Luciana Rodrigues de Castro, Secretária de Administração Substituta, pelo TSE; e Ricardo Alves Ramos de Brito, Representante Legal, pela empresa. SEI 2017.00.000000504-3.

RETIFICAÇÃO

No Extrato de Ata de Registro de Preços TSE nº 49/2017/2012, firmado entre o Tribunal Superior Eleitoral e a empresa Flash Soluções em Importação e Exportação, Produtos e Serviços EIRELI - ME., publicado na Seção 3 do Diário Oficial de 01/09/2017, página 143, onde se lê: "Adriana Novais Teixeira, Secretária de Administração", leia-se: "Luciana Rodrigues de Castro, Secretária de Administração Substituta". SEI 2017.00.000004418-9.

SEÇÃO DE CONTRATOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: 3º TA ao Contrato TSE nº 77/2014, firmado entre o TSE e a empresa Rocha Bressan Engenharia Indústria e Comércio Ltda. CNPJ nº 26.415.117/0001-20. OBJETO: Prorrogar a vigência do contrato de 22/9/2017 a 22/9/2018. VALOR DO CONTRATO: R$ 1.155.816,95. FUNDAMENTO LEGAL: Art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93. ASSINATURA: 31/08/2017. ASSINAM: Maurício Caldas de Melo, Diretor-Geral, e Luciana Rodrigues de Castro, Secretária de Administração Substituta, pelo TSE; Marcos Patrick Fernandes Guimarães, Sócio-Diretor, pela Contratada. PA SEI nº 10245-0.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO Nº 112/2017 UASG 050001

Nº Processo: 6062/2017 . Objeto: Pregão Eletrônico - Aquisição de cartuchos de tinta e kits de impressão. Total de Itens Licitados: 00019. Edital: 04/09/2017 de 08h00 às 12h00 e de 13h00 às 17h59. Endereço: Safs Quadra 06 Lote 01-trecho 03-administracao 01 Andar Asa Sul - BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/050001-05-112-2017. Entrega das Propostas: a partir de 04/09/2017 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 18/09/2017 às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital também disponível em www.stj.jus.br

FILIPE DE SOUSA MENDES
Pregoeiro

(SIDEC - 01/09/2017) 050001-00001-2017NE000159

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO Nº 104/2017

Comunico o resultado da licitação em epígrafe: VENCEDORAS: GC Fernandes Gráfica Eireli - EPP - itens 1, 2, 3, 4, 5, 8 e 9; e WJ Gráfica Editora e Papelaria Ltda.-ME - itens 6, 7 e 10.

JANAÍNA LIMA ARRUDA
Pregoeira

(SIDEC - 01/09/2017) 050001-00001-2017NE000159

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Processo TST nº 501.234/2017-1. CONTRATANTE: Tribunal Superior do Trabalho. CONTRATADA: Soberana Segurança e Vigilância Ltda. ESPÉCIE: segundo termo aditivo ao contrato PE-058/2016 - prestação de serviços de vigilância armada, desarmada e motorizada. PRORROGAÇÃO: fica prorrogada a vigência contratual por 12 meses, a contar de 29/10/2017 até 28/10/2018, nos termos do art. 57, II, da Lei 8.666/93. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: programa de trabalho 02.122.0571.4256.0001, elemento de despesa 3.3.90.37, notas de empenho 2017NE001218 e 2017NE001219, de 23/8/2017. ASSINATURA: 31/8/2017. Pelo Contratante: Gustavo Caribé de Carvalho, Diretor-Geral da Secretaria. Pela Contratada: Soneide Batista Lima, Presidente.

SECRETARIA

EXTRATOS DE CREDENCIAMENTO

Processo TST nº 503.727/2017-8. CONTRATANTE: Tribunal Superior do Trabalho. CONTRATADA: Centro de Atendimento Ambulatorial Psiquiátrico e Psicoterápico Vida Ltda. CNPJ: 03.821.835/0001-09. CONTRATO: CRM-021/2017. OBJETO: credenciamento para prestação de serviços ao Programa de Assistência à Saúde do Tribunal Superior do Trabalho - TST-Saúde. MODALIDADE: inexigibilidade de licitação, conforme art. 25, caput, da Lei n.º 8.666/93. VIGÊNCIA: a partir da data de assinatura, permanecendo vigente enquanto perdurarem as condições de habilitação. ASSINATURA: 30/8/2017. Pelo Contratante: Gustavo Caribé de Carvalho, Diretor-Geral da Secretaria. Pela Contratada: Diogo Lima Rodrigues, Representante Legal.

Processo TST nº 503.141/2017-2. CONTRATANTE: Tribunal Superior do Trabalho. CONTRATADA: Policlínica Vivavita Eireli Ltda. CNPJ: 18.114.863/0001-55. CONTRATO: CRM-024/2017. OBJETO: credenciamento para prestação de serviços ao Programa de Assistência à Saúde do Tribunal Superior do Trabalho - TST-Saúde. MODALIDADE: inexigibilidade de licitação, conforme art. 25, caput, da Lei n.º 8.666/93. VIGÊNCIA: a partir da data de assinatura, permanecendo vigente enquanto perdurarem as condições de habilitação. ASSINATURA: 21/8/2017. Pelo Contratante: Gustavo Caribé de Carvalho, Diretor-Geral da Secretaria. Pela Contratada: Alexandre Morales Castillo Olmedo, Representante Legal.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Processo TST nº 501.256/2017-8. CONTRATANTE: Tribunal Superior do Trabalho. CONTRATADA: UNITECH-RIO Comércio e Serviços Ltda. ESPÉCIE: 1º termo aditivo ao contrato PE-051/2016 - serviços de suporte técnico para unidades de cópias de segurança de dados. ALTERAÇÃO: inclusão de cláusula prevendo a rescisão antecipada e com base no art. 65, II, da Lei nº 8.666/93, fica reduzido o valor mensal do contrato para R$ 3.000,00, e o anual para R$ 36.000,00. VIGÊNCIA: prorrogada por 12 meses, a contar de 10/10/2017 até 9/10/2018, nos termos do art. 57, inc. II da Lei 8.666/93. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: programa de trabalho 02.122.0571.4256.0001, elemento de despesa 3.3.90.39, nota de empenho 2017NE001169, emitida em 16/8/2017. ASSINATURA: 30/8/2017. Pelo Contratante: Gustavo Caribé de Carvalho, Diretor-Geral da Secretaria. Pela Contratada: Simone Teixeira Gomes, Procuradora.

SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO Nº 59/2017 UASG 060001

Nº Processo: 15497/17-00.15 . Objeto: Pregão Eletrônico - Prestação de serviços de lavanderia especializada em rouparia hospitalar, sob demanda. Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 04/09/2017 de 08h00 às 17h59. Endereço: Praça Dos Tribunais Superiores - Ed.sede Stm, Sala 1103 Asa Sul - BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/060001-05-59-2017. Entrega das Propostas: a partir de 04/09/2017 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 18/09/2017 às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital disponível nos sites: www.stm.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br

ALYSSA MARIA DE VELLOSO VIANNA GOMES
Coordenadora de Licitações e Contratos

(SIDEC - 01/09/2017) 060001-00001-2017NE000165

SECRETARIA
DIRETORIA DE PATRIMÔNIO E MATERIAL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: Processo nº 57/2016 - SEI nº 005735/16-00.07. Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº 20/2016, celebrado entre o Superior Tribunal Militar e a ISH TECNOLOGIA S/A. OBJETO: Prorrogação contratual. VALOR: R$ 103.999,92. PROGRAMA DE TRABALHO: 02.126.0566.151X.00001 - PJE, Elemento de Despesa: 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica. VIGÊNCIA: 31.08.2017 a 30.08.2018. FUNDAMENTO LEGAL: Artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993. DATA DE ASSINATURA: 30.08.2017.

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico http://www.in.gov.br/autenticidade.html, pelo código 00032017090400133

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

PODER JUDICIÁRIO

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
Diretoria-Geral
Aviso de Licitação
Pregão Eletrônico Nº 22/2017

OBJETO: Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital. Data: 20/09/2017. Horário: 10h. **Local:** www.comprasnet.gov.br.

O Edital encontra-se disponível nos sítios: www.cnj.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br e na CPL, tel: (61) 2326-5159.

Brasília, 04 de setembro de 2017.

Vânia Alves de Souza
Pregoeira

SECRETARIA EXECUTIVA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO INTERNA
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

MINISTÉRIO DO ESPORTE

AVISO DE LICITAÇÃO
Pregão Eletrônico - nº 03/2017

OBJETO: Contratação de serviços de copeiragem (copeira, garçom e encarregado geral), com fornecimento de todo material de consumo e utensílios relacionado e necessário à execução dos serviços, nas dependências do Ministério do Esporte localizados no Setor de Indústrias Gráficas Sul Quadra 04 Lote 083 Bloco C, do empreendimento denominado Capital Financial Center em Brasília/DF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

Informações pelo telefone: (61) 3217 1931 ou nos sites www.comprasgovernamentais.gov.br e www.esporte.gov.br. DATA E LOCAL DA ABERTURA: 15/09/2017, às 10:00 horas, no site www.comprasgovernamentais.gov.br.

FRANCISCO DE FREITAS TELES NETO
Pregoeiro

GOVERNO DE BRASÍLIA

Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
Subsecretaria de Administração Geral
Coordenação de Compras
Diretoria de Aquisições
Central de Compras

AVISO DE REABERTURA

PREGÃO ELETRÔNICO POR SRP Nº 202/2017 - UASG 926119

Objeto: Aquisição de OXÍMETRO DE PULSO PORTÁTIL, para serem utilizados pelas equipes do SAMU-192-DF, conforme especificações e quantitativos constantes no Anexo I do Edital. Processo nº: 060.008760/2016. Total de 01 item. Valor Estimado: R$ 277.800,00. Cadastro das Propostas: a partir de 04/09/2017. Abertura das Propostas: 15/09/2017 às 10 horas, horário de Brasília, no site www.comprasnet.gov.br. O Edital encontra-se disponibilizado sem ônus no site ou com ônus no endereço: SAIN – Setor de Áreas Isoladas Norte – Parque Rural s/nº - Asa Norte – Bloco "A", 1º andar, sala 83/124, Central de Compras da SUAG/SES, CEP 70770-200, Brasília/DF.

ÉRICA NEGRYS DE OLIVEIRA CALDAS
Pregoeira

AVISO DE REABERTURA

PREGÃO ELETRÔNICO POR SRP Nº 228/2017 - UASG 926119

Objeto: Contratação de serviços laboratoriais para realização de exames de triagem sorológica de gestantes, com coleta de soro por punção venosa ou em amostras de sangue em papel filtro por punção digital, para diagnóstico das seguintes doenças: toxoplasmose, citomegalovirose, hepatite B, hepatite C, hemoglobinopatia S, HTLV, Chagas e dosagem de TSH por meio de Sistema de Registro de Preços (SRP) para atender as necessidades da Secretaria de Saúde do Distrito Federal – SES/DF, conforme especificações e quantitativos constantes do Anexo I do Edital. Processo nº: 060.012.103/2015. Total de 1 lote. Valor Estimado: R$ 5.245.850,75. Cadastro das propostas: a partir de 04/09//2017. Abertura das propostas: 15/09/2017, às 09 horas, horário de Brasília, no site www.comprasnet.gov.br. O Edital encontra-se disponibilizado sem ônus no site ou com ônus no endereço: SAIN – Setor de Áreas Isoladas Norte – Parque Rural s/nº - Asa Norte – Bloco "A", 1º andar, sala 83/124, Central de Compras da SUAG/SES, CEP 70770-200, Brasília/DF.

JULIANA ARAÚJO E SOUZA
Pregoeira

4.1 SERVIÇOS

4.1 CONSTRUÇÃO E REFORMA

CONSTRUÇÃO

SERVIÇOS

SERRALHEIRO EM GERAL grade, portão, telhado,conserto 99851882?

POÇOS ARTESIANOS

PERFURAÇÃO E MANUTENÇÃO de Poços Artesianos 99973-1234/ 99985-1205/ 3341-1657/ 3710-0901 **Poços Colorado**

4.1 POÇOS ARTESIANOS

GEO BRASIL
ASSISTÊNCIA TÉCNICA Permanente. Perfur/Recuperações poços artes. 3342-4040 9209-0975.

FURA-SE POÇOS Artesianos em 10 horas. Guaranty Poços Artesianos. 3631-2131/ 99842-8178.

FURA-SE POÇOS Artesiano e semi-artesiano e limpa-se poços 24 horas. Tr: 99245-3259 99639-3241

GEO FLUXO
POÇOS ARTESIANOS Perfurações e manutenção em 6hs c/17 anos de experiencia c/ Geólogo, parcelamos até 7x 3631-9842/ 99925-3539/ 99699-4448

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

OUTRAS ESPECIALIDADES

LIMPEZA EM CAIXAS de água e aquecedores. Tr.: 3386-4180

4.2 MASSAGEM TERAPÊUTICA

4.3 SAÚDE

MASSAGEM TERAPÊUTICA

ALIVIO DAS TENSOES Do trabalho, suavisando dores musculares nova massoterapêuta no DF. www.heravittaespa.com.br

ANTISTRESS TERAPÊUTICA, relax, deprl. e quiropraxia. Atend. de seg. à sáb. de 08:00 às 22:00hs. F: (61) 3327-0565 / 99260-4008 (zap)

ANTISTRESS. TERAPÊUTICA Relaxante e Sensitiva. Amb. luxuoso 3344-0209 / 99270-9262 Sudoeste

ANTISTRESS SUECA relaxante terapêutica para dores 3327-7768 Lena

RELAXANTE PARA HOMENS sensitiva,pedras, bambu zap 99195-9769 Alessandro - Asa Norte

4.2 MASSAGEM TERAPÊUTICA

ANTI STRESS. Terapêutica, Relaxamento muscular e mental. Outras/ Depilação 101Sudoeste 992258008

DEPILAÇÃO ÍNTIMA masculina máquina ou lâmina. 99969-8734 Senhora Régis. Asa Norte

RELAXANTE TÂNTRICA Tailandesa e muito mais. Débora, Fabiana, Tamires. 3347-0981/ 3443-9469

MS MASSAGEM 100% Msg de 8 à 21:30h. 411 Norte 3 ald 3347-5464

ODONTOLOGIA

APARELHO, IMPLANTE ,Prótese Dentária, biichectomia e botox. Instituto de Odontologia sem fins lucrativos seleciona pacientes para tratamento odontológico. Contato 3045-4161/ 98435-7856/3045-5870

4.5 SERVIÇOS PROFISSIONAIS

ADVOCACIA

AÇÃO CÍVEL trabalhista, inventário, família, divórcio, consumidor, empresarial. Dr Fabricio Augusto, zap 99838-3326/3346-4026 **OAB42786**

SERVIÇOS DE INVESTIGAÇÃO

DETETIVE MARCIO
ABORDAGEM ADULTERIO ,Rastreamento c/GPS 24h Whats Face SMS 3038-9340/98318-0000 **agenciadeinvestigacao.com.br**

4.5 SERVIÇOS DE INVESTIGAÇÃO

ADULTÉRIO E TODOS- os casos, ras c/GPS. 24hs. Tr: 3567-9534/ 99809-3066 **Detetive Junior**

ADULTÉRIO E TODOS- os casos, ras c/GPS. 24hs. 3710-6110/98415-8331 **www.deteliveraujo.com.br**

DETETIVE ALESSANDRA
ADULTÉRIO FOTOS Nº1 c/ filmagens flagrant. Sigilo e discrição 99607-1398/3208-6310 Gps 24h

4.6 SOM E IMAGEM

TELEVISÃO

ANTENAS DIGITAIS Atualização e instalação, america, azebox, apontamento de antenas sky livre cs da net e etc. 98414-9231 / 98222-8077

INSTALAÇÃO DE ANTENAS Digitais, atualização. Docusate, Azbox, Azamerica, Inst.de SKY livre. Apontamento para todos os Satélites, CS da Net. Tr: 98292-0459/99912-3846

4.7 DIVERSOS

ELETRODOMÉSTICOS E UTENSÍLIOS

LUIS MÓVEIS
COMPRO E VENDO móveis, eletros e industr. novos/usados 3526-4591/98463-5007/ 99919-9663

4.7 MÓVEIS E ESTOFADOS

MÓVEIS E ESTOFADOS

LUIS MÓVEIS
COMPRO E VENDO móveis, eletros e industr. novos/usados 3526-4591/98463-5007/99919-9663

4º OFÍCIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DO DISTRITO FEDERAL
EDITAL DE INTIMAÇÃO
Requerimento nº 922772

Cartório do 4º Ofício de Registro de Imóveis do Distrito Federal, nos termos do art. 26, Parágrafo 4º da Lei nº 9.514/97, INTIMA o(a)(s) devedor(a)(es) fiduciante(s) GERALDO FAVERO JUNIOR, CPF: 710.086.751-72 e LILLA MENDONCA DE ALMEIDA FAVERO, CPF: 944.247.641-68, residente(s) e domiciliado(s) nesta Capital, a comparecer(em) neste Cartório, localizado na EQ 31/33 Lote 5, Ed. Consel, Sala 210 e 212, Guará II, no prazo de 15 (quinze) dias, a fim de efetuar o pagamento de R$ 21.093,50 (vinte e um mil noventa e três reais e cinquenta centavos) devidamente corrigidos até a data do efetivo pagamento, acrescidos das penalidades e os demais encargos contratuais, inclusive tributos, contribuições condominiais incidentes, despesas de cobranças e intimação, tudo, conforme documentação em poder desta serventia, dívida essa, decorrente do Contrato de Constituição de Propriedade Fiduciária, firmado com o(a) Credor(a) Fiduciário(a): CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF, com sede nesta Capital, CNPJ nº 00.360.305/0001-04; referente ao imóvel constituído pelo(a) Q QUADRA 3 SMPW NR 4 UNIDADE G SETOR DE MANSO BRASILIA DF 71735306, desta Capital - matrícula nº 36.581, decorrido o prazo e não purgada a mora, será promovida a consolidação da propriedade em nome do(a) credor(a) - CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF, já qualificado(a), após cumpridas as formalidades, notadamente as fiscais e tributárias, assim, para que, no futuro não se possa alegar ignorância, expediu-se o presente Edital. Guará-DF, 14 de junho de 2017. Carlos Augusto Galletti - Escrevente Autorizado.

Laurentino Fernandes Batista
Aviso de recebimento de Licença de Operação

Torna público que recebeu do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos do Distrito Federal – IBRAM-DF, a licença de Operação no 035/2017, para a atividade de suinocultura, na Fazenda Sinhá Cristina, Núcleo Rural Santos Dumont, Km 21, DF – 250, Planaltina/DF, processo no 00391.00015383/2017-84.

Laurentino Fernandes Batista

INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS - IBAMA

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

AVISO DE LICITAÇÃO
Pregão Eletrônico nº 20/2017

OBJETO: O objeto da presente licitação é contratação de serviço de impressão prestado por empresa especializada em reprodução de documentos (outsourcing de impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência. **DATA E LOCAL DA ABERTURA**: 15/09/2017 às 10h30 no site: www.comprasgovernamentais.gov.br. **EDITAL**: Os interessados poderão retirar o edital no sítio: www.comprasgovernamentais.gov.br ou no endereço SCEN, Trecho 2, Bloco "A", Ed. IBAMA SEDE, Brasília-DF.

BRB BANCO DE BRASÍLIA

BRB-BANCO DE BRASÍLIA S.A.
CNPJ: 00.000.208/0001-00
ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DOS ACIONISTAS

GOVERNO DE BRASÍLIA

EDITAL DE CONVOCAÇÃO

O Conselho de Administração do BRB-Banco de Brasília S.A. convida os Senhores Acionistas para se reunirem em Assembleia Geral Extraordinária que se realizará em sua sede social, situada no Setor Bancário Sul Quadra 01 Bloco "E" - Edifício Brasília – 4º andar – nesta Capital, às 10 horas do dia 25 de setembro de 2017, com a seguinte ordem do dia:

1-Quanto à Assembleia Geral Extraordinária:

a) Deliberar acerca do aumento do Capital Social da Sociedade, sem a emissão de novas ações, com a consequente alteração do art. 12 do Estatuto Social.

b) Deliberar acerca da reforma do Estatuto Social.

A documentação relativa à proposta a ser apreciada está disponível na sede do BRB – Banco de Brasília S.A., na Gerência de Relações com Investidores, 8º andar do Edifício Brasília, no SBS Quadra 01, Bloco "E", Brasília/DF, na página de relações com investidores (www.brb.com.br no link Relações com Investidores) e na página da Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br) na rede mundial de computadores.

Em atendimento ao que dispõe o art. 3º da Instrução CVM nº 165, de 11-12-1991, e de conformidade com a Instrução CVM nº 282, de 26-06-1998, o percentual mínimo de participação no capital votante da Companhia, necessário à aquisição de adoção do processo de voto múltiplo, será de 5% (cinco por cento). O requerimento deverá ser formulado ao Diretor-Presidente do Banco, 48 horas antes da Assembleia.

Brasília-DF, 31 de agosto de 2017.

JOÃO ANTÔNIO FLEURY TEIXEIRA
Presidente do Conselho de Administração

5 NEGÓCIOS & OPORTUNIDADES

5.1 Agricultura e Pecuária
- Animais
- Insumos
- Instalações e Materiais
- Máquinas e Implementos
- Sementes e Mudas
- Serviços e Produtos

5.2 Comunicados, Mensagens e Editais
- Achados e Perdidos
- Convocações
- Editais e Avisos
- Místicos
- Recados
- Religiosos

5.3 Infomática
- Computadores
- Website
- Impressoras
- Internet
- Notebook
- Palm Top e Tablet
- Periféricos
- Software
- Suporte Técnico
- Suprimentos

5.4 Oportunidades
- Dinheiro e Crédito
- Negócios

5.5 Pontos Comerciais
- Cidades Satélites e Entorno
- Plano Piloto
- Outros Estados

5.6 Telecomunicações
- Acessórios
- Celular
- Fax
- Telefones
- Serviços
- Diversos

5.7 Turismo e Lazer
- Negócios
- Serviços
- Outros

5.1 AGRICULTURA E PECUÁRIA

ANIMAIS

MANGALARGA MACHADOR
POTROS, POTRAS cavalos registrados e com ótima genética.. Tratar com Dena 99945-2916

PAVÕES
PAVÕES ADULTOS lindos. R$ 600 o casal. Tratar: 99945-2916 / Dena

MÁQUINAS E IMPLEMENTOS

CHOCADEIRA PREMIUM 50, 100 E 130 OVOS . Automática. Tr. 3353-3217 / 99953-9578 **www.passarosnativos.com.br**

SEMENTES E MUDAS

MUDAS DE EUCALIPTO Sansão do Campo e Nativas do cerrado. Encomendas!!! 99989-0798 Rafael

SEMENTE PARA PASTAGEM de boa qualidade. Bachiarão, Mombaça e outros. Promoção! Tratar: (62) 99381-3178 / (62) 99963-8504

Conselho Nacional de Justiça

Pregão nº 222017 - Eletrônico
Objeto: Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação,observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.
Descrição: Informações Gerais: Edital para consulta e ´download´ nos ´sites´ www.cnj.jus.br, www.comprasnet.gov.br e à disposição dos interessados, mediante pagamento das cópias, na Comissão Permanente de Licitação, ao custo de R$ 0,30 por folha.
Data da Realização (início dos lances): 20/09/2017 10:00

Fechar

Editais

Índice

Atas de Registro de Preço

Contratos

Editais

Intenção de Registro de Preço - IRP

Atos de Dispensa

Atos de Inexigibilidade

Listas de Verificação

Ano Número Modalidade Situação

Todas Todas

Buscar por:

Pesquisar Limpar

Editais de Licitações Disponíveis

Pregão Eletrônico

Número	Objeto	Abertura	Situação	Complemento
1/2017	EDITAL DE CONVOCAÇÃO PÚBLICA E DE SELEÇÃO - 3ª EDIÇÃO DA SÉRIE "JUSTIÇA PESQUISA"	22/06/2017 12:00	Aguardando abertura	-
20/2017	Registro de preços de serviços de instalação, manutenção, remanejamento e montagem de divisórias, portas e respectivos acessórios, com fornecimento de material.	17/07/2017 09:00	Recurso	-
22/2017	Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação.	20/09/2017 10:00	Aguardando abertura	-

Comissão Permanente de Licitação - CPL/CNJ

Telefone: 55.61.2326.5160.
Fax: 55.61.2326.5519
Email: cpl@cnj.jus.br

Conselho Nacional de Justiça

Editais

Índice

Atas de Registro de Preço

Contratos

Editais

Intenção de Registro de Preço - IRP

Atos de Dispensa

Atos de Inexigibilidade

Listas de Verificação

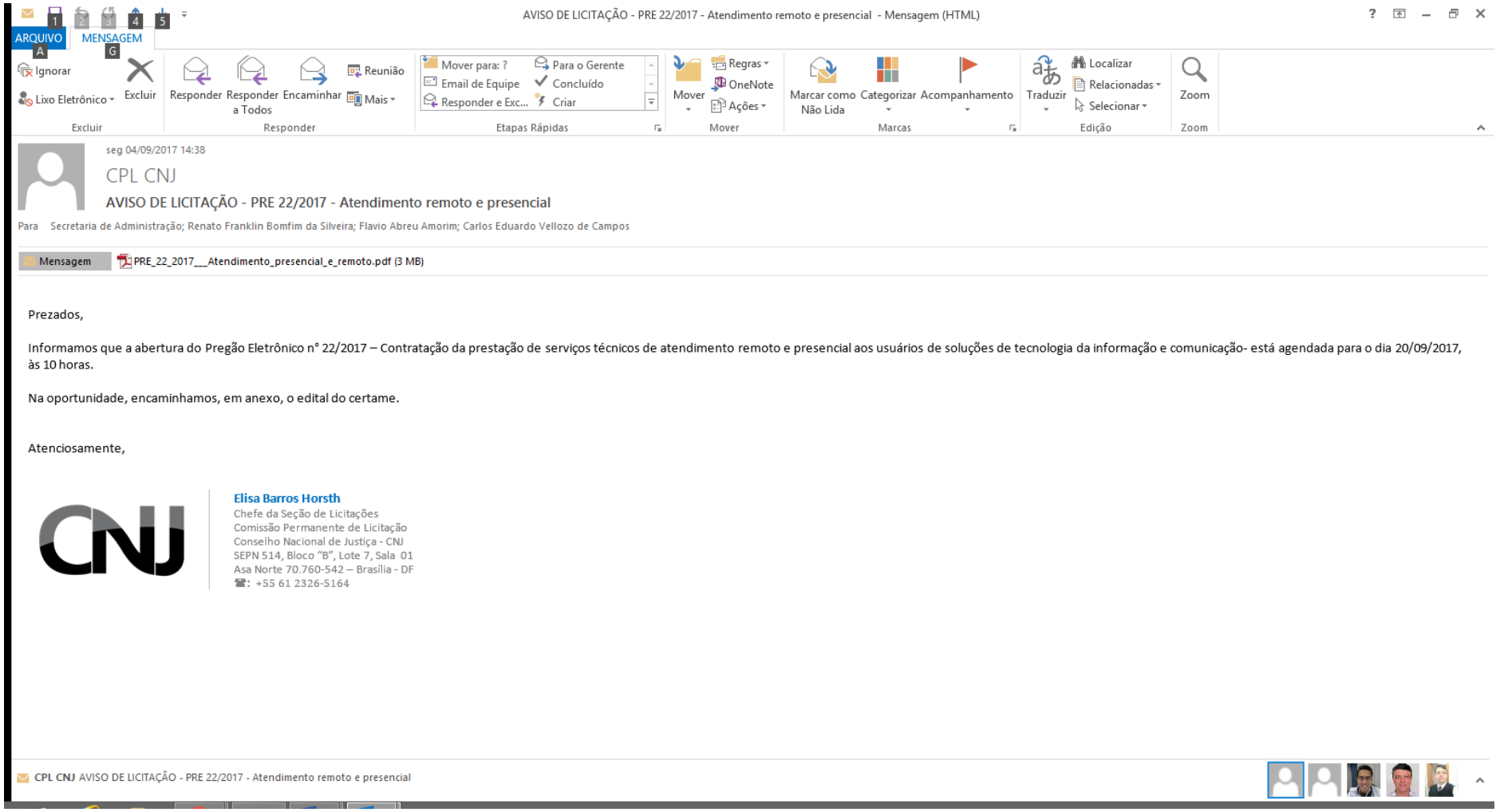
Licitação: 22/2017
Modalidade: Pregão Eletrônico
Processo: 04517/2016

Andamentos

Data	Andamento	Assunto
05/09/2017	Adendo	Planilha de formação de preços
04/09/2017	Edital	Edital Pregão Eletrônico nº 22/2017

Voltar

Conselho Nacional de Justiça


AVISO DE LICITAÇÃO - PRE 22/2017 - Atendimento remoto e presencial - Mensagem (HTML)
ARQUIVO
MENSAGEM
Ignorar
Lixo Eletrônico
Excluir
Responder
Responder a Todos
Encaminhar
Reunião
Mais
Mover para: ?
Email de Equipe
Responder e Exc...
Para o Gerente
Concluído
Criar
Mover
Regras
OneNote
Ações
Marcar como Não Lida
Categorizar
Acompanhamento
Traduzir
Localizar
Relacionadas
Selecionar
Zoom
Excluir
Responder
Etapas Rápidas
Mover
Marcas
Edição
Zoom
seg 04/09/2017 14:38
CPL CNJ
AVISO DE LICITAÇÃO - PRE 22/2017 - Atendimento remoto e presencial
Para Secretaria de Administração; Renato Franklin Bomfim da Silveira; Flavio Abreu Amorim; Carlos Eduardo Vellozo de Campos
Mensagem
PRE_22_2017___Atendimento_presencial_e_remoto.pdf (3 MB)
Prezados,
Informamos que a abertura do Pregão Eletrônico n° 22/2017 – Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação- está agendada para o dia 20/09/2017, às 10 horas.
Na oportunidade, encaminhamos, em anexo, o edital do certame.
Atenciosamente,
Elisa Barros Horsth
Chefe da Seção de Licitações
Comissão Permanente de Licitação
Conselho Nacional de Justiça - CNJ
SEPN 514, Bloco "B", Lote 7, Sala 01
Asa Norte 70.760-542 – Brasília - DF
☎: +55 61 2326-5164
CPL CNJ AVISO DE LICITAÇÃO - PRE 22/2017 - Atendimento remoto e presencial

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PORTARIA Nº 43, DE 9 DE JUNHO DE 2017

A PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições e com base no inciso II do artigo 9º da Lei nº 8.112/1990, e

RESOLVE:

Art. 1º Nomear JULHIANA MIRANDA MELLOH ALMEIDA para ocupar o cargo em comissão de Diretora-Geral, nível CJ-4.

Art. 2º Nomear FABIANA ANDRADE GOMES E SILVA, Analista Judiciário, Área Administrativa, do quadro de pessoal deste Conselho, para ocupar o cargo em comissão de Diretora do Departamento de Gestão Estratégica, nível CJ-3.

Art. 3º Nomear GABRIELA VERÍSSIMO TEIXEIRA, Analista Judiciária, Área apoio Especializado, Especialidade Estatística, do quadro de pessoal deste Conselho, para ocupar o cargo em comissão de Chefe da Divisão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário, nível CJ-2.

Art. 4º Nomear ADILSON MEDEIROS DA SILVA, Analista Judiciário, Área Administrativa, do quadro de pessoal deste Conselho, para ocupar o cargo de Chefe da Divisão de Desenvolvimento Institucional, nível CJ-2.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cármen Lúcia

Ministra **CÁRMEN LÚCIA**

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PORTARIA Nº 29 **, DE** 15 **DE** Março **DE 2016**

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições e com base no inciso II do artigo 9° da Lei nº 8.112/1990,

RESOLVE:

Art. 1° Nomear VÂNIA ALVES DE SOUZA, Técnica Judiciária, Área Administrativa, do quadro de pessoal deste Conselho, para ocupar o cargo em comissão de Presidente da Comissão Permanente de Licitação, nível CJ-2.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro **RICARDO LEWANDOWSKI**

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 120 DE 28 DE MARÇO DE 2016

Designa Pregoeira do Conselho Nacional de Justiça

O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, nos termos do art. 3º, inciso IV, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e com fundamento na Portaria n. 112, de 04 de junho de 2010,

RESOLVE:

Art. 1º Designar a servidora Vânia Alves de Souza, Técnica Judiciária, Área Administrativa, matrícula 1286, para exercer as funções de Pregoeira no Conselho Nacional de Justiça.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Fabyano Alberto Stalschmidt Prestes

Diretor-Geral

Documento assinado eletronicamente por **FABYANO ALBERTO STALSCHMIDT PRESTES**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 29/03/2016, às 18:36, 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 **0102432** e o código CRC **6E6EED4C**.

01510/2016 0102432v3

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 218 DE 07 DE JUNHO DE 2016

Designa servidora para exercer a função de Pregoeira do Conselho Nacional de Justiça.

O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, nos termos do art. 3º, inciso IV, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e com fundamento na Portaria n. 112, de 04 de junho de 2010,

RESOLVE:

Art.1º Designar a servidora Elisa Barro Horsth, Técnica Judiciária, Área Administrativa, matrícula nº 1943, para exercer as funções de Pregoeira no Conselho Nacional de Justiça.

Art.2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Fabyano Alberto Stalschmidt Prestes

Diretor-Geral

Documento assinado eletronicamente por **FABYANO ALBERTO STALSCHMIDT PRESTES**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 08/06/2016, às 18:42, 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 **0135743** e o código CRC **5DB76C1A**.

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 225 DE 14 DE JUNHO DE 2016

Dispõe sobre a designação da Equipe de Apoio ao Pregoeiro.

O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, nos termos do art. 3º, inciso IV, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e com fundamento na Portaria nº 112, de 04 de junho de 2010,

RESOLVE:

Art. 1º Designar os servidores Alexandre Sales de Oliveira, matrícula 1268; Aline Tavares Gurgel, matrícula 1615; Thatiany Lima Veras Damasceno, matrícula 1892; Antônio Mário Lúcio de Oliveira Junior, matrícula 1223; Gabriela Corrêa Noé, matrícula 1175; Baruc Machado Gama, matrícula 1375; Silvio Rubio Simplício, matrícula 1548; Flávio Abreu Amorim, matrícula 1882; Renato Franklin Bomfim da Silveira, matrícula 1751; Edmilson Palhano, matrícula 1792; Cristiane Vale de Sousa, matrícula 1693; Michele Roberta Pedroso dos Santos Monteiro, matrícula 1634; Daniel Martins Ferreira, matrícula 1260; Rejane Maria Rodrigues Neves, matrícula 1735; Otavio Augusto de Souza, matrícula 1758; Diogo Albuquerque Ferreira, matrícula 1297; Guilherme Coutinho da Oliveira, matrícula 1550; Marcelo Paiva Fernandes, matrícula 1656; Fernando Dias Machado, matrícula 1170; Suzana Batista Santos, matrícula 1254; Giselly Siqueira, matrícula 1797; Carlos Gustavo Pontes Gantois, matrícula 1798; Maurício Viegas Pinto, matrícula 1902; João D'arc Ramos de Oliveira, matrícula 1171; Raul Ribeiro de Souza, matrícula 1544; Karlla Silene Lima da Cunha, matrícula 1134; Angela Maria da Silva, matrícula 1714; Luciano Almeida Lima, matrícula 1452; Bruno Anderson Batista Silva, matrícula 1697; Marcelo Lauriano Lúcio, matrícula 1477; Francisco Gonçalves de Araújo Filho, matrícula 1207; Hipólito Alves Cardozo, matrícula 1898; Izaías Alves Cardoso Filho, matrícula 1870; Raquel Wanderley da Cunha, matrícula 1701; Rodrigo Franco de Assunção Ramos, matrícula 1707; Pedro Vinícius Ferreira Sipriano, matrícula 1845; Rosiele de Oliveira Mesquita, matrícula 1551; Stanlei Carvalho Silva, matrícula 1180; Rossilany Marques Mota, matrícula 1179; Rodrigo Bonna Nogueira, matrícula 1661; Samanta Nahon Bittencourt, matrícula 1583; Silvia Maria Guapindaia Peixoto, matrícula 1123; Fernando Henrique Neves de Rodrigues Alves, matrícula 1784; Leonardo Zanotelli dos Santos, matrícula 1241; Charles Augustos de Sousa Melo, matrícula 1885; Rogério Gomes Viana, matrícula 1897; Paulo Henrique Batista dos Santos, matrícula 1922; Denílson de Lucena Matos, matrícula 1206; Marcelo Eustáquio Soares de Lima Júnior, matrícula 1719; Guilherme

Andrade Rosa, matrícula 1670; Pedro Bergamashi Val, matrícula 1269; Emerson Dilamar Vendruscolo, matrícula 1783; Márcio Moreira de Sousa, matrícula 1561; Otávio Nery Cipriani, matrícula 1245; Alessandro Erik de Jesus, matrícula 1737; Carlos Eduardo Vellozo de Campos, matrícula 1743; Bruno Anderson Batista Silva, matrícula 1697 e Elisa Barro Horsth, matrícula 1943, para prestar apoio contínuo às atividades no âmbito da Comissão Permanente de Licitação, quando o processo for de interesse da unidade, ou sempre que convocado.

Art. 2º Fica revogada a PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 54 DE 12 DE FEVEREIRO DE 2016.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Fabyano Alberto Stalschmidt Prestes

Diretor-Geral

Documento assinado eletronicamente por **FABYANO ALBERTO STALSCHMIDT PRESTES**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 14/06/2016, às 18:38, 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 **0139476** e o código CRC **924688F7**.

07852/2015 0139476v5

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017

Regido pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 5.450/2005, 7.174/2010 e 8.538/2015, e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

Objeto	**CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.**

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

Data**: 20/09/2017**	Horário: 10**h (horário de Brasília)**

A participação neste pregão eletrônico ocorrerá exclusivamente por meio do sistema eletrônico e digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta inicial de preços, a partir da data da liberação do Edital até o horário da abertura da sessão pública.

Endereço Eletrônico	**WWW.COMPRASGOVERNAMENTAIS.GOV.BR**
Pregoeiro e Equipe de Apoio	COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF CEP: 70.760-542 Telefone: (61) 2326-5159 / (61) 2326-5013 Fax: (61) 2326-5519 e-mail: cpl@cnj.jus.br
Mensagem às licitantes	Em cumprimento da legislação e de determinações do Tribunal de Contas da União, o CNJ poderá instaurar processos administrativos com vistas à apenação da

	empresa que não mantiver a proposta, deixar de entregar documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, falhar ou fraudar na execução, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal. As penalidades previstas são impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento do SICAF por até 5 (cinco) anos e a quantidade mínima de pena a ser aplicada, às condutas vedadas que sejam identificadas nesta licitação, será de 1 (um) mês. Em momento anterior ao de apresentação de propostas, as licitantes deverão analisar cuidadosamente o inteiro teor deste Edital e dos respectivos anexos, compreender todos os seus termos e certificar-se de que toda a documentação exigida está atualizada, de acordo com exigências editalícias e pronta para ser exibida quando for requisitada pelo pregoeiro.

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017

PREÂMBULO

O Conselho Nacional de Justiça torna público que realizará o Pregão Eletrônico n. 22/2017, do tipo menor preço, sob o regime de execução indireta por empreitada por preço global, para contratar o objeto abaixo descrito. A sessão pública será realizada em **20/09/2017**, às **10h** (horário de Brasília), no Conselho Nacional de Justiça, localizado no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br. Esta licitação, autorizada no Processo n. 04517/2016, Despacho DG 0331023, será regida pelas Leis n. 10.520/2002, 11.488/2007 e 12.846/2013, pela Lei n. Complementar n. 123/2006, pelos Decretos n. 5.450/2005, 7.174/2010 e 8.538/2015, pelas condições constantes neste Edital e, subsidiariamente, pela Lei n. 8.666/1993.

SEÇÃO I – DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III deste Edital.

SEÇÃO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. A sessão deste pregão será pública e realizada em conformidade com este Edital em data, horário e endereço eletrônico indicados no preâmbulo.

2.2. Poderão participar deste pregão eletrônico as empresas que:

a) atendam às condições deste edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, para acesso ao sistema eletrônico (Comprasnet);

b) possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Esse registro também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

2.3. Para fins desta licitação, considera-se microempresa e empresa de pequeno porte o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e o microempreendedor individual, nos termos do art. 1º do Decreto n. 8.538/2015.

2.4. A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

2.5. Como requisito para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio, o pleno conhecimento e o atendimento às exigências de habilitação do presente Edital.

2.6. Para microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), aplicam-se a Lei Complementar n. 123/2006 e o Decreto n. 8.538/2015, sendo necessária a posterior regularização fiscal, nas condições estabelecidas no item 11.6 deste Edital, caso venha a formular lance vencedor.

2.7. As microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) que desejarem fazer jus aos benefícios previstos na Lei Complementar n. 123/2006 deverão manifestar, em campo próprio, sob as penas da lei, declaração de que atendem aos requisitos do art. 3º da referida Lei.

2.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta de preços sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação.

2.9. Não poderão participar desta licitação:

a) pessoas jurídicas que não explorem atividade relacionada a tecnologia da informação;

b) empresas punidas com suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNJ;

c) empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

d) empresas impedidas de licitar e contratar com a União;

e) consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.

2.10. Os documentos apresentados nesta licitação deverão:

a) conter os números de CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto e que poderão emitir, em decorrência, ao longo da vigência do contrato, as notas fiscais que serão apresentadas a pagamento;

b) estar no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor;

c) ser apresentados em original, em publicação da imprensa oficial ou em cópia autenticada por cartório ou por servidor da Administração.

2.10.1. Ao longo da execução do contrato, a inclusão de estabelecimento integrante da pessoa jurídica licitante adjudicatária no conjunto daqueles responsáveis pela execução do objeto poderá ocorrer, desde que mediante apresentação de documentos, referidos a todo o período de vigência já transcorrida do ajuste, hábeis à prova de regularidade do estabelecimento a ser acrescido junto à Fazenda Estadual/Distrital e Municipal, bem como de prévia formalização do acréscimo, em termo aditivo ao contrato.

2.11. Quando a certidão for emitida com prazo de validade indeterminado e/ou o prazo de validade de certidão não estiver expresso em seu instrumento, aquela expedida nos últimos 60 (sessenta) dias que antecederem à data da sessão deste certame será considerada válida, exceto quando houver norma (lei, resolução, instrução normativa, portaria etc.) estabelecendo prazo de validade inferior, hipótese na qual prevalecerá o prazo nela previsto. Os prazos aqui referidos serão contados a partir da data de emissão, inclusive.

SEÇÃO III – DO CREDENCIAMENTO

3.1. A licitante deverá credenciar-se no sistema “Pregão Eletrônico”, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, observado o seguinte:

a) o credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;

b) a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;

c) o credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.3. A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

SEÇÃO IV – DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1. A licitante deverá consignar em campo adequado do sistema eletrônico **o valor unitário do item**, já considerados e inclusos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

4.2. Não será aceita oferta de objeto com especificações diferentes das indicadas nos anexos deste Edital.

4.3. Em caso de divergência entre as especificações técnicas descritas no Sistema Comprasnet e as descritas neste Edital, prevalecerão estas.

4.4. Os valores deverão ser calculados com duas casas decimais.

4.5. A proposta apresentada em desacordo com este Edital será desclassificada.

4.6. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

4.7. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para assinatura do contrato, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

SEÇÃO V – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

5.1. A participação no pregão eletrônico ocorrerá mediante digitação de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, observadas as condições definidas na Seção IV. Ao encaminhar a proposta de preços, a licitante deverá incluir **o detalhamento do objeto** ofertado no campo "Descrição Detalhada do Objeto".

5.2. Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, a licitante deverá encaminhar proposta de preços, **formulada de acordo com os modelos constantes dos Anexos I e II do Edital**, e as especificações detalhadas do objeto, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.3. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

SEÇÃO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1. No dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, o pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

6.2. A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3. Após a abertura, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não apresentarem conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.4. A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

SEÇÃO VII – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital, registrando no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2. Serão desclassificadas as propostas de preços que:

a) não atenderem às exigências deste Edital;

b) apresentarem**, após a fase de lances e/ou negociação**, valores unitários e/ou totais superiores aos estabelecidos no Anexo II – Estimativa de Preços.

7.3. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.4. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

SEÇÃO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.2. Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:

a) as licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital;

b) a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema; e

c) não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.3. Durante a sessão pública deste pregão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

8.4. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

8.5. Nesta fase, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexequível.

8.6. A etapa de lances será encerrada por decisão do pregoeiro mediante aviso de fechamento iminente.

8.7. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, e depois de transcorrido período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, encerrará automaticamente a recepção de lances.

8.8. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.9. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão deste pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

8.10. Após o encerramento da etapa de lances, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

8.11. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.12. Na situação de inexistência de lance inferior à menor proposta registrada, persistindo empate entre duas ou mais licitantes, e após obedecido o disposto no § 2º do art. 3º da Lei n. 8.666/93, proceder-se-á conforme o art. 45, § 2º, da referida Lei.

SEÇÃO IX – DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

9.1. Quando houver participação nesta licitação de microempresas, empresas de pequeno porte e/ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), considerar-se-á empate quando a proposta dessas empresas for igual ou até **5% (cinco por cento)** superior à proposta classificada em primeiro lugar. Neste caso, e desde que a proposta classificada em primeiro lugar não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema eletrônico procederá da seguinte forma:

a) classificação das propostas de microempresas ou empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas que se enquadrem na situação prevista neste item 9.1;

b) convocação da microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) que apresentou a menor proposta dentre as classificadas na forma da alínea “a” deste item para que, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente uma

última oferta, obrigatoriamente inferior à da primeira colocada, para o desempate, situação em que será classificada em primeiro lugar;

c) não sendo apresentada proposta pela microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, na situação da alínea "b" deste item, ou não ocorrendo a regularização fiscal na situação prevista no item 11.6, ou, ainda, não ocorrendo a contratação, serão convocadas, na ordem e no mesmo prazo, as propostas remanescentes, classificadas na forma da alínea "a" deste item, para o exercício do mesmo direito.

9.2. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do artigo 5º do Decreto n. 7.174/2010, observada a seguinte ordem:

a) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

b) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

c) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

9.3. As microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência, em relação às médias e grandes empresas, na hipótese de ambas atenderem ao disposto no item anterior.

9.4. O exercício do direito de preferência previsto nos itens 9.1 e 9.2 será concedido, observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

a) aplicação das regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas no item 9.1, quando for o caso;

b) aplicação das regras de preferência previstas no item 9.2, com a classificação das licitantes cujas propostas finais estejam situadas até dez por cento acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;

c) convocação das licitantes classificadas que estejam enquadradas no item 9.2, "a", na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame;

d) caso a preferência não seja exercida na forma da alínea anterior, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 9.2, "b", na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 9.2, "c", caso esse direito não seja exercido.

9.5. Após a fase de lances, as empresas licitantes deverão permanecer logadas no sistema eletrônico para que o Pregoeiro possa convocar, na ordem de classificação e por meio do "chat", as proponentes cujos valores para o item estejam

situados no intervalo percentual de dez por cento previstos no item 9.4, “b”, observado o seguinte procedimento:

a) questionamento visando identificar aquelas que porventura preencham as condições listadas no item 9.2;

b) convocação para informar qual das condições do item 9.2 é atendida por sua proposta, no prazo de 5 (cinco) minutos para resposta, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

9.6. Na hipótese de mudança da licitante classificada em primeiro lugar, em razão de manifestação de atendimento a alguma das condições listadas no item 9.2, a mesma será convocada, pelo “chat”, e terá o prazo de 5 (cinco) minutos para apresentar proposta igual ou inferior à da licitante que apresentou originalmente o melhor lance, sob pena de preclusão do seu direito de preferência.

9.7. A comprovação do atendimento ao PPB ou aos serviços com tecnologia desenvolvida no país será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto n. 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto n. 6.008, de 29 de dezembro de 2006 e será feita:

a) por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia – MCTI ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA; ou

b) por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia - MCTI ou pela SUFRAMA ou por outro órgão ao qual seja legalmente atribuída tal competência, mediante solicitação da licitante.

9.8. Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidas pela própria licitante ou pelo fabricante.

9.9. Na hipótese em que nenhuma das licitantes preencha os requisitos elencados nos itens 9.1 e 9.2 prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico.

SEÇÃO X – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, quando houver, a licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar, **de forma integral**, via sistema eletrônico (ComprasNet), como anexo, proposta de preços **ajustada ao menor lance**, elaborada de acordo com o disposto nesta Seção, na Seção IV e com os Anexos I e II do Edital, bem como os documentos de habilitação constantes da Seção XI, no prazo máximo de **2 (duas) horas, contadas da solicitação do Pregoeiro**.

10.2. O prazo previsto no item 10.1 poderá ser prorrogado por até 2 (duas) horas, por decisão do Pregoeiro, em atendimento ao interesse público na obtenção da melhor proposta.

10.3. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar:

a) identificação social, número do CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, assinatura do representante legal da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, endereço, dados bancários, número de fax e indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);

b) indicação do responsável pela assinatura do contrato, com o número da carteira de identidade, CPF, e, caso não seja sócio da empresa, procuração passada em instrumento público ou particular com firma reconhecida, com poderes para assinatura do instrumento, em nome da proponente;

c) prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital;

d) descrição clara do objeto cotado, de acordo com as especificações do Anexo I do Edital – Termo de Referência;

e) indicação única de preço (R$), com exibição dos valores unitário, em algarismos, e total, em algarismos e por extenso, conforme o lance final respectivo, bem como indicação precisa do regime tributário ao qual a licitante esteja vinculada;

e.1) o valor do lance final deverá ser discriminado em planilha de custos e formação de preços, conforme modelo contido nos itens A (Estimativa de Preços) e B (Detalhamento da Estimativa de Preços) do Anexo II do Edital:

e.1.1) o detalhamento do valor do lance final servirá de parâmetro para a repactuação prevista na Seção XXIV deste Edital, cabendo exclusivamente à licitante definir os valores de remuneração, encargos sociais, benefícios e demais itens de composição do preço - respeitada a legislação trabalhista, as decisões proferidas por Órgãos do Poder Judiciário, as conveções coletivas e os acordos coletivos afetos às categorias profissionais a que pertençam os trabalhadores - bem como dimensionar a mão de obra necessária para o atendimento dos requisitos previstos no Anexo I - Termo de Referência;

e.1.2) os itens indicados na forma da alínea "e.1.1" são de exclusiva responsabilidade da licitante. As descrições e quantidades de perfis profissionais sugeridas no Anexo I deste Edital (Termo de Referência), bem como os salários sugeridos no Termo de Referência para os diversos perfis profissionais são apenas estimativas utilizadas, pelo CNJ, para identificação do preço máximo da futura contratação e a licitante não está obrigada a se vincular àqueles valores estimados;

e.1.3) a planilha de custos e formação de preços que detalhe o valor do lance final, deverá ser a resultante da observância do regime tributário (Simples, Lucro presumido, Lucro real ou outro que venha a ser criado e/ou seja resultante de alterações nos regimes existentes) ao qual a licitante esteja vinculada à época de apresentação da respectiva proposta;

e.1.4) os riscos, inclusive os decorrentes de eventual(is) migração(ões) para regime(s) tributário(s) mais oneroso(s), são de exclusiva responsabilidade da licitante/contratada. Devem ser, juntamente com os efeitos de eventual (is) consumação (ões), adequadamente identificados, mensurados, compensados e, conforme o caso, tratados e/ou gerenciados, quando da elaboração da proposta e ao longo da execução do futuro contrato administrativo;

e.1.5) compete exclusivamente à licitante estabelecer, como fração do preço proposto na licitação, os recursos necessários à satisfação das verbas rescisórias trabalhistas, previdenciárias e fundiárias, devidas aos trabalhadores que sejam vinculados à execução do contrato, bem como os tributos, derivados de relações de trabalho, devidos aos órgãos/entidades e fundos da Administração Pública;

f) declaração da licitante dando ciência e anuência expressa ao provisionamento, forma de pagamento diferido, a ser promovido pelo CNJ, de fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório das obrigações trabalhistas, conforme previsto na Resolução CNJ n. 169/2013;

f.1) a licitante deverá ainda, prestar declaração de que tem ciência de que a base objetiva do negócio jurídico a ser firmado estará integrada pela forma de pagamento diferido da fração do preço mensal do contrato que corresponda às obrigações trabalhistas indicadas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013 (e de legislação posterior), bem como pela intenção do CNJ de não permitir existência de qualquer margem de risco de inadimplemento de obrigações trabalhistas a cargo de quaisquer empresas fornecedoras de mão-de-obra;

g) declaração de atendimento aos requisitos legais de qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso;

h) documento indicativo do Fator Acidentário de Prevenção (FAP-WEB), emitido preferencialmente por sítio eletrônico vinculado à Previdência Social e/ou à Dataprev (Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social);

i) para fins de comprovação do regime de tributação, recibo de entrega do documento “Escrituração Contábil Fiscal”, já exigível e apresentada, na forma Lei e/ou outro documento apresentado à Secretaria da Receita Federal e/ou expedido pela Secretaria da Receita Federal (exemplo: Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais);

j) acordo(s), convenção(ões) ou dissídio(s) coletivo(s) de trabalho, ou equivalente(s), utilizado(s) para elaboração da proposta, e que servirá(ão) de referência para futuras repactuações.

10.4. Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca da licitante.

10.5. O pregoeiro examinará a proposta ajustada ao menor lance, quanto à compatibilidade de preço em relação ao valor estimado para a contratação.

10.5.1. Tão logo a proposta ajustada seja enviada pelo licitante e recebida no sistema eletrônico, o pregoeiro poderá dar prosseguimento ao certame.

10.5.2. Conforme previsto no §3º do artigo 43 da Lei n. 8.666/1993, na proposta ajustada, o licitante poderá esclarecer ou complementar a instrução do processo, mas não poderá incluir documentos novos ou informações que deveriam ter constado na proposta original. Exclusivamente para fins de instrução da proposta ajustada, não serão considerados novos, os documentos e/ou informações que possam ser obtidos mediante consulta gratuita, aberta a qualquer interessado, a bancos de dados de órgãos e/ou entidades públicos, privados e/ou de caráter público, que estejam disponíveis na rede mundial de computadores.

10.5.3. Quando do envio da proposta ajustada, o licitante interessado poderá evidenciar informações que eventualmente tenham constado de forma implícita na proposta originária.

10.6. Para fins de classificação, não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista nesta licitação, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido. Os termos da proposta, se vantajosos ao CNJ, vinculam a licitante e serão integralmente exigíveis.

10.7. Será rejeitada a proposta que apresentar valores irrisórios ou de valor zero.

10.8. Se a proposta não for aceitável ou se a licitante deixar de reenviá-la, ou ainda, não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos deste Edital.

10.9. Havendo aceitação da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro irá avaliar as condições de habilitação da licitante.

SEÇÃO XI – DA HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos para habilitação, relativos a estabelecimento matriz e aos estabelecimentos filiais que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto, serão os seguintes:

11.1.1. Habilitação jurídica

a) registro comercial, no caso de empresário individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;

11.1.2. Regularidade fiscal e trabalhista

a) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Fazenda;

b) comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede da licitante;

c) prova de regularidade para com a Fazenda Federal;

d) prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;

e) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

f) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;

g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

11.1.3. Qualificação técnica

a) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou a contento serviços de:

a.1) telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 400 (quatrocentos) clientes;

a.2) suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 400 (quatrocentos) computadores; e

a.3) telessuporte a usuários de tecnologia da informação em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação (Estados e/ou o Distrito Federal) distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

11.1.3.1. Para atendimento ao requisito de habilitação previsto no item 11.1.3, deverão ser observadas as seguintes condições:

a) não será admitido o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de clientes, de estações de rede ou de unidades da federação/regiões brasileiras;

b) será aceito o somatório de atestados para o atingimento do conjunto de exigências composto pelas alíneas “a.1”, “a.2” e “a.3”, no item 11.1.3, desde que respeitado o período mínimo de 3 (três) anos de execução do contrato e as condições da alínea anterior;

c) o atestado deverá se referir a, no mínimo, 3 (três) anos de execução de contrato já concluído ou já decorrido desde o início da sua execução;

d) o atestado deverá se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da licitante, especificada no contrato social vigente;

e) o atestado apresentado por uma mesma licitante para fins de qualificação técnica poderá estar referido a todos os seus estabelecimentos;

f) o documento deverá conter a razão social, CNPJ, endereço, telefone e identificação dos responsáveis pelas informações, bem como quaisquer outros meios de que o CNJ possa se valer para se certificar das informações contidas no atestado;

g) no caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, não será considerado válido aquele emitido por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum;

h) o CNJ poderá diligenciar junto à pessoa jurídica indicada no atestado visando obter informações sobre o serviço prestado.

11.1.4. Qualificação econômico-financeira

a) Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;

11.1.5. Declarações exigidas

a) Declaração, em campo próprio do sistema eletrônico, de cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal/1988 (trabalho de menores de idade, observada a Lei n. 9.854/1999);

b) Declaração, em campo próprio do sistema eletrônico, de inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação;

c) Declaração, em campo próprio do sistema eletrônico, de elaboração independente de proposta.

11.2. As declarações extraídas do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF substituirão os documentos relacionados no item 11.1.2, para fins de habilitação da licitante cadastrada naquele sistema. Essas declarações somente serão válidas nas seguintes condições:

a) se as informações relativas àqueles documentos estiverem disponíveis para consulta na data da sessão de recebimento da proposta e da documentação; e

b) se estiverem dentro dos respectivos prazos de validade.

11.3. Em cumprimento ao disposto na Lei n. 12.440/2011 e nos artigos 27,

IV, e 29, V, da Lei n. 8.666/93, será consultada no sítio www.tst.jus.br a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho, **sendo considerada válida, para fins de habilitação, a CNDT mais atualizada**.

11.4. Caso conste nos registros cadastrais algum documento vencido, a licitante deverá encaminhar comprovante idêntico, com o respectivo prazo atualizado, no mesmo decurso estipulado no item 10.1, sob pena de inabilitação.

11.5. As microempresas, as empresas de pequeno porte e as sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.6. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas (somente as que se enquadram na condição estabelecida no art. 34 da Lei n. 11.488/2007), será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do pregoeiro, a contar do momento em que se declarar o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.7. A não regularização da documentação no prazo previsto no item 11.6 implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

11.8. A licitante que apresentar documentação em desacordo com este Edital será inabilitada.

11.9. Será declarada vencedora a licitante que apresentar o **menor valor para o item** e atender às exigências fixadas neste Edital.

SEÇÃO XII – DOS RECURSOS

12.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer durante a sessão pública, em campo próprio no sistema eletrônico.

12.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante implicará decadência do direito de recurso.

12.3. A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 3 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões em igual prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.4. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

SEÇÃO XIII – DO ENCAMINHAMENTO DOS ORIGINAIS DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

13. A licitante vencedora deverá encaminhar, no prazo de **3 (três) dias úteis, contados da solicitação do pregoeiro**, à Comissão Permanente de Licitação do CNJ, localizada no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70.760-542, os originais dos documentos necessários à aceitação da proposta e à habilitação da empresa, de acordo com as Seções X e XI, **ressalvadas as declarações constantes do item 11.1.5 da Seção XI, firmadas em campo próprio do sistema eletrônico**.

SEÇÃO XIV – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14. A adjudicação do objeto à licitante vencedora ficará sujeita à homologação do procedimento licitatório pela Diretora-Geral do Conselho Nacional de Justiça, depois de decididos eventuais recursos.

SEÇÃO XV – DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA

15. A adjudicatária ficará obrigada a:

a) assinar o contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

b) executar o objeto, observadas as condições estipuladas neste Edital e seus Anexos, na proposta e no contrato;

c) apresentar, caso seja optante do Simples Nacional, no ato da assinatura do contrato, declaração em conformidade com o Art. 6º da Instrução Normativa SRF n. 1.234/2012;

c.1) no caso de não ser apresentada a declaração prevista na alínea anterior, serão retidos todos os tributos e contribuições no pagamento a ser efetuado.

SEÇÃO XVI – DAS SANÇÕES

16.1. Ficarão sujeitos às penalidades previstas na Lei n. 12.846/2013 aqueles que cometerem atos lesivos à administração pública, assim definidos, no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

16.2. Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais penalidades legais, aquele que:

a) não assinar o contrato quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

b) apresentar documentação falsa;

c) deixar de entregar os documentos exigidos para o certame;

d) retardar, falhar ou fraudar a execução da obrigação assumida;

e) não mantiver a proposta;

f) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

16.3. Com fundamento no art. 9º da Lei n. 10.520/2002 e nos arts. 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, sem prejuízo do disposto nos itens 16.1 e 16.2, a adjudicatária ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, também às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa, nos casos previstos nos Anexos I e III do Edital;

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

16.4. As sanções previstas nas alíneas "a" e “c” do item 16.3 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

16.5. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à adjudicatária ou

cobrado judicialmente.

16.6. *Ad cautelam*, o CNJ poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

16.7. Todas as penalidades serão registradas no SICAF.

16.8. Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pelos licitantes, adjudicatários e/ou por quaisquer interessados 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 CNJ, não serem avaliados. Caso a autenticação de cópias de documentos originais e/ou o fornecimento de cópias de documentos sejam requeridos ao CNJ, as despesas correspondentes deverão ser ressarcidas previamente, em Guia de Recolhimento da União (GRU).

SEÇÃO XVII – DO RECEBIMENTO

17.1. O objeto desta licitação, observadas as condições e as especificações estabelecidas nos Anexos I e III do Edital, será recebido mensalmente 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.

17.2. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a Contratada obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para o CNJ.

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

SEÇÃO XVIII – DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento, observadas as condições estabelecidas nos Anexos I e III do Edital, 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 Anexo I - Termo de Referência, em relação aos trabalhadores que atuarem na execução do seu objeto, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, nas dependências do CNJ, por período igual ou superior a 15 (quinze) dias, no mês de referência.

18.2. 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.

18.3. O pagamento das parcelas provisionadas na forma prevista na Seção XIX será realizado diferidamente, mediante a liberação dos valores depositados na conta-depósito vinculada quando da comprovação da quitação, pela Contratada, das obrigações indicadas no item 19.8.

18.4. A Contratada não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do registrado no preâmbulo do contrato.

18.5. 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 item 18.1 será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

18.6. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

18.7. Os documentos de cobrança deverão ser entregues pela Contratada no Protocolo do CNJ.

18.8. O pagamento será realizado somente após o recebimento definitivo do objeto pelo CNJ, desde que não se verifiquem falhas na execução dos serviços.

18.9. 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.

SEÇÃO XIX – DO PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

19.1. A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato, mediante aplicação dos percentuais indicados na Tabela abaixo:

PROVISIONAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS			
Regime de tributação	**Lucro Presumido ou Lucro Real**		**SIMPLES**
RAT ajustado (RAT*FAP)[1]	**0,5%**	**6,0%**	**-**
SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALARIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT AJUSTADO/SEBRAE (a)[2]	**14,30%**	**19,80%**	**8,00%**
Encargo	**Mínimo**	**Máximo**	**-**
13º Salário	8,3333%		
Férias	8,3333%		
Abono de férias	2,7777%		
Subtotal (b)	19,4443%		
Incidência (a)*(b) = (c)	2,7805	3,8500	1,5555
Multa FGTS (d)	4,2998%		
Encargos Retidos (b)+(c)+(d)=(e)	**26,5246%**	**27,5941%**	**25,2996%**

[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.

19.2. O pagamento diferido será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013.

19.3. 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 CNJ, sob pena de multa, na forma prevista no Anexo III – Minuta de Contrato.

19.4. 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.

19.5. 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.

19.7. 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.

19.8. O CNJ reserva-se o direito de realizar diretamente aos trabalhadores que tenham prestado serviços à Contratada, os pagamentos das verbas de férias, bem como 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, de acordo com as condições estabelecidas no Anexo III – Minuta de Contrato.

19.9. Todas as despesas correlatas à realização do pagamento direto mencionado no item anterior, inclusive aquelas referentes ao levantamento de informações e elaboração da folha, serão imputadas à Contratada e descontadas de créditos devidos a esta pelo CNJ.

SEÇÃO XX – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

20. A despesa decorrente desta licitação correrá à conta de recursos consignados ao Conselho Nacional de Justiça no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho: 02.032.1389.2B65.0001 – Apreciação e Julgamento de Processos Disciplinares e Administrativos, Natureza da Despesa 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.

SEÇÃO XXI – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

21. 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.

SEÇÃO XXII – DA ASSINATURA DO CONTRATO

22.1. Homologada a licitação, o CNJ convocará a licitante vencedora, durante a validade da sua proposta, para assinatura, por meio eletrônico, do instrumento contratual, que se dará em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no art. 81 da Lei n. 8.666/1993.

22.2. Impreterivelmente dentro do prazo de 3 (três) dias úteis contados da data da convocação que lhe seja feita pelo CNJ, a licitante vencedora deverá requerer cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ, mediante observância do quanto disposto na Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

22.3. A licitante vencedora deverá assinar, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação, sob as penas previstas na legislação, o instrumento contratual, mediante uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNJ.

22.4. É facultado à Administração, quando a adjudicatária não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidos, convocar outra licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após comprovados os requisitos de habilitação, feita a negociação e aceita a proposta.

22.5. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a adjudicatária mantém as condições de habilitação.

SEÇÃO XXIII – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

23. O contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

SEÇÃO XXIV – DA REPACTUAÇÃO

24.1. 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.

24.2. 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 o detalhamento exigido na Seção X, item 10.3, alínea “e.1” deste Edital, 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 à aprovação pelo Contratante.

24.3. Para os fins previstos nesta Seção, 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.

24.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

24.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo apresentados no detalhamento exigido na Seção X, item 10.3, alínea “e.1” deste Edital, que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

24.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de nenhum item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, na forma exigida na Seção X, item 10.3, alínea “e.1” deste Edital, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, cujos itens de custo sejam diferentes dos inicialmente previstos no acordo coletivo ou convenção coletiva utilizados para elaboração da proposta de preços.

24.7. A proposta de repactuação, observado o disposto neste item, 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.

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

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

SEÇÃO XXV – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

25.1. O CNJ nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal(is) técnico(s) e administrativo(s), para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

25.2. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne à execução do objeto contratado.

SEÇÃO XXVI – DA GARANTIA

26.1. A adjudicatária deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis, contados da publicação do extrato do contrato na Imprensa Oficial, garantia de execução, em uma das modalidades previstas em lei, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

26.2. A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo liberada ante a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

26.3. A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas 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.

26.4. 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 CNJ, 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.

26.5. No que tange às obrigações resultantes das relações de trabalho e previdenciárias, a garantia deverá atender a todos os créditos decorrentes de ações ajuizadas pelos empregados vinculados à Contratada e ao 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.

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

26.7. 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.

26.8. 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.

26.9. 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 n. 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 n. 6.015/73.

26.10. Alterado o valor do contrato, fica a Contratada obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial.

26.11. Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a Contratada obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta Seção, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

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

SEÇÃO XXVII – DA RESCISÃO DO CONTRATO

27.1. O inadimplemento de cláusula estabelecida no contrato, por parte da Contratada, assegurará ao CNJ o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

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

a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao CNJ;

b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do CNJ.

27.3. Caso a Contratada venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação do contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a Contratada mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

27.4. Ao CNJ 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.

SEÇÃO XXVIII – DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

28.1. Qualquer interessado, antes de decidir participar do Pregão, deverá providenciar exaustivo estudo do inteiro teor do edital e apresentar, à CPL, as dúvidas e impugnações (inclusive as correlatas a eventuais irrazoabilidades, desproporcionalidades e/ou omissões) que entender existentes neste instrumento.

28.2. Ao participar desta licitação, a licitante estará se declarando ciente de que as condições editalícias, descrições de produtos, condições de fornecimento e outras fórmulas destinam-se a garantir, nos termos Lei, transparência, objetividade,

certeza jurídica e isonomia de tratamento a todos os participantes bem como à obtenção de eficácia e celeridade para o processo seletivo do menor preço e da melhor proposta.

28.3. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura, exclusivamente por meio do endereço eletrônico: cpl@cnj.jus.br.

28.4. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão deste pregão, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, mediante petição a ser encaminhada por meio do endereço eletrônico cpl@cnj.jus.br.

28.5. O pregoeiro decidirá sobre a impugnação em até 24 (vinte e quatro) horas.

28.6. Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

SEÇÃO XXIX – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

29.1. O Edital estará à disposição dos interessados na Comissão Permanente de Licitação, localizada no SEPN 514, Bloco B, Lote 7, Sala 1, Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70.760-542, nos dias úteis, das 12h às 19h, e na internet para *download,* nos endereços eletrônicos: www.comprasgovernamentais.gov.br e www.cnj.jus.br/transparencia.

29.2. A licitante poderá realizar vistoria técnica prévia com vistas à obtenção de informações e condições necessárias à correta elaboração da proposta e execução dos serviços. A vistoria poderá ser realizada **até o dia 19/09/2017**, das 12h às 19h, devendo, ainda, ser observado o seguinte:

a) ser realizada por profissional especialmente credenciado como representante da empresa licitante;

b) em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvida ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos;

c) não se admitirá um mesmo profissional como representante de mais de uma licitante.

29.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

29.4. Nenhuma indenização será devida às empresas licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

29.5. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão

de ata divulgada no sistema eletrônico.

29.6. Todas as informações, pedidos de esclarecimentos e respostas a impugnações referentes a esta licitação estarão disponíveis no site do CNJ na internet: www.cnj.jus.br/transparencia.

29.7. Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III da Lei n. 8.666/1993, o presente Edital e a proposta da adjudicatária serão parte integrante do contrato.

29.8. O pregoeiro ou autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, fixando prazos para atendimento.

29.9. O pregoeiro ou autoridade superior poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

29.10. De acordo com a Resolução n. 7, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, em seu art. 3º, ficam as proponentes cientificadas de que: "É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante".

29.11. Compete exclusivamente aos licitantes, aos adjudicatários e aos demais interessados manter atualizados, junto ao CNJ, os respectivos endereços, inclusive eletrônicos (e-mail). O CNJ reserva-se o direito de considerar válidas comunicações enviadas aos licitantes, aos adjudicatários e a quaisquer outros interessados pelos endereços, inclusive eletrônicos, registrados nos autos e/ou no Sistema SICAF (mantido pelo Poder Executivo Federal).

29.12. Aplicam-se à presente licitação, subsidiariamente, as Leis n. 8.078/1990 e 10.406/2002, as regras de escrituração baixadas pelo Departamento Nacional do Registro do Comércio e pelo Conselho Federal de Contabilidade, bem como as demais normas pertinentes.

Brasília, 31 de agosto de 2017.

Julhiana Miranda Melloh Almeida
Diretora-Geral
Portaria n. 43/2017

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Definição

1.1.1. 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 ao CNJ. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

a) Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

b) Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

c) Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.

d) Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

2.1.1. A principais motivações da contratação são:

a) Substituir o contrato vigente (Contrato CNJ n. 34/2014) adicionando adequações necessárias para obter-se um melhor desempenho nas atividades desempenhadas;

b) Possibilitar uma melhor divisão das equipes que atuam nas atividades de suporte aos usuários, de modo a obter maior especialização dos profissionais atuantes, maior eficiência na prestação do serviço e, consequentemente, na satisfação dos clientes de TIC do CNJ;

c) Possibilitar a instituição de uma Central de atendimento direcionada para os usuários dos sistemas disponibilizados pelo Conselho em âmbito nacional.

2.2. Objetivos

2.2.1. O objetivo deste Termo de Referência é prover o CNJ de serviço técnico de atividades de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, em substituição ao Contrato CNJ nº 34/2014, com adequações necessárias para aumentar a abrangência do serviço e melhorar o nível de satisfação dos clientes de TIC.

2.3. Benefícios

2.3.1. O principal benefício a ser obtido com esta contratação é o provimento do serviço de atendimento aos usuários de soluções de TIC do CNJ, garantindo a continuidade do serviço prestado pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. Trata-se de um serviço de natureza continuada para o Conselho, isto é, essencial e perene para Administração, sob pena de que sua interrupção comprometa o funcionamento do Conselho e o alcance de sua missão institucional;

2.3.2. Além do benefício informado no subitem anterior, espera-se obter adicionalmente o benefício direto aos usuários externos ao Conselho proporcionado pela disponibilização de uma Central de Serviços específica para os usuários externos do CNJ, que utilizam os sistemas disponibilizados pelo Conselho em âmbito nacional.

2.4. Alinhamento Estratégico

2.4.1. A contratação está inserida no contexto dos seguintes Objetivos Estratégicos estabelecidos na Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):

a) Objetivo 2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;

b) Objetivo 9: Primar pela satisfação dos usuários.

2.5. Referência aos Estudos Preliminares

2.5.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 04517/2016.

2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

2.6.1. O dimensionamento dos serviços a serem contratados considera o atendimento integral das demandas atuais do CNJ nas seguintes dimensões:

a) Atendimento de primeiro nível (atendimento telefônico e remoto) aos usuários internos do Conselho;

b) Atendimento de primeiro nível aos usuários dos Sistemas Nacionais disponibilizados pelo CNJ, externos ao Conselho (por exemplo, advogados, servidores de Tribunais de Justiça, Magistrados, entre outros);

c) Atendimento local nas unidades do Conselho;

d) Supervisão dos serviços de atendimento, tanto para o suporte de primeiro nível quanto para as equipes de atendimento local;

- Atualmente, parte dos serviços é prestada por meio do Contrato CNJ nº 34/2014. Este contrato engloba o atendimento telefônico, remoto e o suporte local, além do monitoramento das equipes. A principal diferença entre os serviços prestados atualmente e os serviços que se pretende contratar é a divisão da Central de Serviços entre atendimento a usuários dos Sistemas Nacionais externos ao CNJ e a usuários internos ao Conselho.

2.6.2. Assim, elaboramos um quadro comparativo dos perfis profissionais existentes e os estimados para o atendimento das demandas da nova contratação:

Tabela 1 – Quantidades de perfis profissionais presentes no Contrato CNJ nº 34/2014	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – 1º nível	2
Supervisor de Atendimento – 2º nível	2
Técnico de Atendimento – 1º nível	8
Técnico de Atendimento – 2º nível	5
Técnico de Atendimento – 2º nível sênior	3
Total	**20**

Tabela 2 – Quantidades de perfis profissionais sugeridas para a nova contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2
Supervisor de Atendimento Local	2
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	6
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	6

Técnico de Atendimento Local	4
Técnico de Atendimento Local Sênior	4
Total	**26**

2.6.3. Em relação ao Contrato CNJ nº 34/2014, estima-se que o quantitativo de profissionais tenha um acréscimo de cerca de 30%. Este aumento de quantitativo de pessoal é justificado pelas mudanças no escopo da contratação, já elencadas acima. Além das mudanças de escopo, estima-se um aumento no número de profissionais de telessuporte, pois, para que a contratação esteja de acordo com a legislação vigente e com os acordos coletivos da categoria, para estes perfis, não será aceita jornada de trabalho superior a 6 (seis) horas diárias.

2.6.4. Quanto à demanda atual, espera-se um aumento na quantidade de acionamentos recebidos devido especialmente à implantação do sistema Escritório Digital em nível nacional. O sistema será acessado por advogados, magistrados, servidores de Tribunais de Justiça, e outros usuários dos serviços judiciários, pois funciona como uma única via de acesso aos diversos sistemas utilizados para movimentações processuais, em especial o PJe – Processo Judicial Eletrônico.

2.6.5. A possibilidade de acessar o sistema de qualquer dispositivo conectado à internet, não estando vinculado à rede interna de nenhum tribunal, possibilita a previsão de que a utilização do sistema se dará em larga escala pelos clientes de sistemas de Processo Judicial Eletrônico de forma geral. Assim, naturalmente, entende-se que a demanda por atendimento dos usuários do sistema aumentará.

2.6.6. A quantidade de profissionais apresentada na Tabela 1, hoje, é suficiente para o atendimento das demandas recebidas pela Central de Serviços. A Tabela 2 foi construída com base na volumetria de ligações e chamados atual, de modo que, após as mudanças de escopo apresentadas, ainda seja possível o atendimento integral das demandas. Informações sobre volumetria de ligações recebidas e chamados atendidos pela Central de Serviços encontram-se no anexo B.

2.6.7. A tabela a seguir define valores salariais de referência para os perfis profissionais atuantes em cada serviço. O detalhamento de como foram obtidos os valores salarias de cada perfil profissional encontra-se nos Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo CNJ nº 04517/2016;

Tabela 3 – Valores de referência sugeridos para remuneração dos profissionais	
Cargo / perfil	Valor de referência
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	R$3.199,92
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	R$3.199,92
Supervisor de Atendimento Local	R$3.199,92

Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	R$2.077,76
Técnico de Telessuporte – Microinformática e Sistemas Internos	R$2.077,76
Técnico de Atendimento Local	R$2.057,22
Técnico de Atendimento Local Sênior	R$2.314,37

2.6.8. Sugere-se que as licitantes tomem a Tabela 3 como base para a elaboração de suas propostas. Com o aumento dos requisitos profissionais exigidos para cada perfil e com a inclusão de um indicador que mede a rotatividade da equipe, a contratação de profissionais com salário inferior aos valores de referência é desaconselhada, pois:

a) Será mais difícil para a empresa contratar profissionais com os requisitos exigidos contratualmente por salários inferiores aos pagos no mercado;

b) A empresa correrá o risco de sofrer com alta rotatividade de profissionais, gerando redução no pagamento mensal (causado pelo não atingimento dos indicadores definidos), e até mesmo penalidades por inexecução parcial ou total do serviço contratado;

2.6.9. Em resumo, com o objetivo de prestar as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade do certame, são apresentadas informações relevantes para o cálculo do esforço necessário à execução do objeto:

a) A janela de prestação dos serviços é de 8:00 às 20:00, e os horários de pico das ligações ocorrem nos períodos compreendidos entre 10h00 e 12h00 e entre 13h00 e 17h00.

b) 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, geralmente são executadas após as 20h (segunda-feira a sexta-feira) e/ou aos finais de semana;

c) Em algumas situações, parte da equipe de suporte local precisará ser disponibilizada para apoiar as atividades de manutenções agendadas fora da janela de prestação dos serviços. Tais atividades são características do ambiente de TIC. Para efeito de dimensionamento de mão-de-obra, a licitante deverá considerar que:

a. A duração média das atividades realizadas em dias não-úteis é de 8h por dia;

b. Historicamente, constata-se a necessidade de acionamento da equipe em dias não-úteis em média de 12 a 16 vezes por ano.

Esclarece-se que essas ocorrências são estimadas e não necessariamente ocorrerão na forma exemplificada acima;

d) O CNJ informará ao preposto da CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a necessidade da realização de manutenções ou mudanças;

e) A disponibilização de profissionais da contratada fora da janela de prestação dos serviços de acordo com o disposto nas alíneas anteriores não ensejará nenhum custo adicional para o Conselho. Os custos para o pagamento de eventuais horas de serviço extraordinário para os profissionais deverão ser previstos pelas licitantes no momento de elaboração da proposta.

f) Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho e composição das equipes que prestarão o serviço, o Anexo B (Composição do Ambiente) apresenta mais informações sobre o ambiente do Conselho;

g) O dimensionamento das equipes para execução adequada do serviço de atendimento ao usuário é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos e indicadores constantes neste Termo de Referência;

2.6.10. Vistoria opcional: As empresas que desejarem poderão vistoriar os locais onde serão realizados o serviço para colher informações acerca da infraestrutura tecnológica e atividades a serem desenvolvidas, em relação as quais deverão ser observadas todas as modalidades de serviços oferecidos e os níveis de serviço exigidos para cada serviço a ser prestado;

a) As vistorias deverão ser realizadas até o dia anterior à data de abertura da sessão, as 13h00 às 18h00, mediante agendamento junto à Comissão Permanente de Licitação pelo telefone (61) 2326-5160 e posterior comparecimento à Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário – DTIC do CNJ, localizada na SEPN 514, bloco B, lote 07 – Brasília-DF;

b) As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas por pessoa credenciada como representante da licitante;

c) Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, em nenhuma hipótese poderá alegar desconhecimento, incompreensão ou dúvidas em relação à execução do objeto;

2.7. Análise de Mercado de TIC

2.7.1. Verifica-se que o serviço pretendido poderá ser fornecido por diversas empresas no mercado de TIC, tanto no Distrito Federal, quanto nas diversas unidades da Federação;

2.7.2. Considerando que esta contratação não está relacionada a um fornecedor de serviço específico, a necessidade do CNJ poderá ser atendida por diversas empresas no mercado de TIC.

2.7.3. Foi efetuada pesquisa na *Internet* com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos públicos federais ou instituições públicas. Foram encontrados os seguintes editais ou contratos, além do CNJ, cujos extratos estão incluídos no Anexo B dos Estudos Preliminares:

a) Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – Contrato nº 34/2014 - prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC do CNJ. Pregão Eletrônico nº 43/2014;

b) Tribunal de Contas da União (TCU) – Contrato nº 41/2015 – prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação. Pregão Eletrônico nº 81/2015;

c) Tribunal de Justiça de Minas Gerais – Contrato nº 569/2011 - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, através de estabelecimento de *Service Desk* e Portal de Serviços de TIC e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia.

d) Supremo Tribunal Federal – Contrato nº 26/2015 - Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de ti, e manutenção especializada em ativos de hardware. Pregão Eletrônico nº 12/2014.

2.8. Natureza do Objeto

2.8.1. O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência;

2.8.2. O serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do CNJ. A interrupção do serviço objeto da contratação pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos usuários internos do CNJ e usuários externos (Tribunais de Justiça, Magistrados, advogados, jurisdicionados, entre outros) que fazem uso de soluções disponibilizadas pelo CNJ.

2.9. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

2.9.1. O detalhamento do objeto especificado neste documento deve ser analisado da seguinte forma:

a) Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

b) Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ: implementado mediante ilha de atendimento via central telefônica interna, mensagens de e-mail e portal de serviços de TIC.

c) Serviço de atendimento local: implementado mediante ilha de atendimento local, operacionalizada por equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades do Conselho.

d) Serviço de supervisão de atendimento: implementado mediante ilhas de supervisão, operacionalizada por equipe de supervisores que atuam na administração dos serviços de telessuporte e de atendimento local

2.9.2. Trata-se, portanto, de um único grupo principal – Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC – ao qual são vinculados quatro itens, conforme a seguinte planilha:

Tabela 4 – Divisão do objeto em itens

Grupo	Itens
Prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TI	1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ
	2. Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ
	3. Serviço de atendimento local
	4. Serviço de supervisão de atendimento

2.9.3. A adjudicação deve ser realizada de forma global, para um único fornecedor.

2.9.4. Trata-se de uma necessidade técnica, pois todos os serviços atuam de forma interconectada. Não é possível o pleno atendimento do objeto sem que todos os serviços detalhados atuem conjuntamente.

2.9.5. A adjudicação a um único fornecedor possibilita também uma economia de escala na contratação, uma vez que existe a possibilidade de que variação da atuação de um ou mais profissionais entre as ilhas de atendimento, conforme necessidade específica ou esporádica. Esta economia de escala gera diminuição do valor global, e, portanto, vantagem econômica para a Administração.

2.9.6. Observa-se que, no modelo de prestação de serviços definido, todos os itens devem ser entregues de forma conjunta e os serviços devem atuar em cooperação para que a composição plena do objeto. Deste modo, a adjudicação do objeto a mais de um fornecedor impossibilitaria a prestação do serviço de acordo com a necessidade do Conselho, o que justifica a adjudicação de forma global.

2.10. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Habilitação

2.10.1. Verifica-se que o serviço pretendido é oferecido por diversos fornecedores no mercado de TIC, e apresentam características padronizadas. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, apresenta-se como melhor opção a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço".

2.10.2. A exequibilidade das propostas será avaliada quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais que prestarão os serviços.

2.10.3. A elaboração das propostas das licitantes deverá ser orientada de acordo com a **quantidade estimada** estabelecida pela Tabela 2, na seção "2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada". Segue cópia da tabela:

Tabela 2 - Perfis profissionais com quantidades sugeridas para a nova Contratação	
Cargo / perfil	Quantitativo
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2
Supervisor de Atendimento Local	2
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	6
Técnico de Telessuporte - Microinformática e	6
Sistemas Internos	
Técnico de Atendimento Local	4
Técnico de Atendimento Local Sênior	4
Total	**26**

2.10.4. Quanto ao cargo de Supervisor de Atendimento Local não será aceita, em nenhuma hipótese, proposta com quantidades inferiores às estabelecidas na Tabela 2. Tal exigência deriva da necessidade de acompanhamento dos serviços prestados pelos supervisores ao longo de toda a

janela de atendimento estabelecida por este Termo de Referência (isto é, de 8:00 às 20:00, de segunda à sexta).

2.10.5. Quanto aos cargos de Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais e Supervisor de Atendimento – microinformática e sistemas internos, a soma dos quantitativos definidos para os dois perfis na proposta não poderá ser inferior a 3. Tal exigência tem o mesmo motivo disposto no item anterior. Ressalta-se que o não cumprimento da exigência disposta neste subitem e no anterior prejudicaria a prestação do serviço e impactaria a satisfação dos usuários dos serviços de TIC do CNJ diretamente.

2.10.6. Os Critérios Técnicos de Habilitação exigidos para a licitante devem ser comprovados por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante executou ou está executando, a contento, serviço técnico de atividades de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, devendo os documentos conter o nome, endereço, telefone dos atestadores ou qualquer outra forma de que o CNJ possa valer-se para manter contato com os declarantes.

2.10.7. Cada atestado apresentado deverá comprovar a execução de contratos por um **período mínimo de 3 (três) anos**. O conjunto de atestados apresentados, deve comprovar a prestação de serviços em um ambiente tecnológico com, no mínimo, as seguintes características:

a) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 400 (quatrocentos) clientes;

b) Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 400 (quatrocentos) computadores;

c) Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) Estados da Federação, distribuídos em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras, sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

2.10.8. Considerando que se deseja avaliar a capacidade de coordenação da estrutura administrativa da licitante para prestação de serviços de porte similar ao objeto desta contratação, não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de clientes, de estações de rede ou de Estados da Federação e/ou de regiões brasileiras exigido em cada um dos itens acima;

2.10.9. Para fins do disposto na alínea “c” do item 2.10.7 (anterior), poderá ser computado o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo, no Distrito Federal;

2.10.10. Para o atingimento do conjunto composto pelas três características elencadas nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 2.10.8, será aceito o somatório de atestados, desde que respeitado o período mínimo de 3 anos de execução do contrato e as condições expostas no subitem 2.10.9.

2.10.11. A critério da Administração, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

2.10.12. Tanto o quantitativo total de usuários internos do CNJ, quanto o número de computadores atualmente em uso são superiores a 1100 (mil e cem). O quantitativo exigido para os atestados equivale a menos de 50% deste valor. A vedação de somatório de atestados para o alcance do quantitativo de 400 (quatrocentos) usuários e computadores se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TIC pretendidos, pois a comprovação do atendimento aos requisitos isoladamente não conseguiria demonstrar a capacidade necessária para lidar com a complexidade de serviços executados em um único contrato. Portanto, a exigência não fere o Acórdão 86/2006 – Plenário – TCU, no qual consta que a vedação não deve ocorrer "nos casos em que a aptidão técnica das empresas puder ser satisfatoriamente demonstrada por mais de um atestado". No presente caso, diversos atestados individuais não demonstrariam claramente que a empresa prestadora dos serviços possui qualificação técnica condizente com complexidade e tamanho da estrutura do CNJ, mas tão somente revelariam conhecimento e experiências em itens individuais que, quando agregados em um único contrato, elevam exponencialmente as necessidades de experiência.

2.10.13. A exigência de prestação dos serviços por período mínimo de 03 (três) anos está em consonância com o Acórdão 1214/2013 – Plenário – TCU, pois tratando-se de serviço de natureza contínua, que pode se estender por longo período, a exigência temporal de experiência mínima no mercado do objeto também é, em princípio, compatível com o disposto no inciso II do art. 30 da Lei 8.666/1993, já que o tempo de atuação é critério relevante para avaliar a solidez da futura contratada e, com isso, assegurar boa execução do objeto.

2.11. Adequação do Ambiente

2.11.1. Não foi identificado no escopo dessa contratação nenhum possível impacto ambiental, ou alteração no meio ambiente que exija dos agentes envolvidos providencias no sentido de adequação do meio ambiente.

2.12. Conformidade Técnica e Legal

2.12.1. No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço. Contudo, há requisito legal no que se refere ao estabelecido no Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, que trata dos direitos de propriedade intelectual dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. O CNJ será detentor dos direitos autorais, patrimoniais e imateriais dos produtos/serviços gerados durante a execução do Contrato;

2.12.2. Considerando que quase a totalidade dos contratos celebrados pela Administração Pública, em termos de definição da vigência inicial e suas respectivas prorrogações, prevê a adoção do prazo de 12 (doze) meses e, considerando que o presente Termo de Referência especifica a vigência contratual de 20 (vinte) meses, prorrogável por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, cabe esclarecer alguns pontos acerca da presente necessidade:

a) Os contratos de serviços contínuos guardam especial peculiaridade no que diz respeito à definição de sua vigência. Essa peculiaridade tem origem no disposto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, que os excepciona da limitação ao exercício financeiro respectivo e permite sua prorrogação por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses.

b) Observa-se que, caso o contrato seja celebrado com a vigência de 20 (vinte) meses, poderá ter mais duas prorrogações por período idêntico, até que se atinja o limite máximo de que cuida a lei. Portanto, a disciplina legal do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93 terá sido cumprida, na medida em que a necessidade de prorrogação por "iguais e sucessivos períodos" foi devidamente atendida;

c) Não obstante, em nosso entendimento, não há qualquer óbice legal a que os contratos de serviços contínuos sejam firmados com vigência inicial superior a 12 (doze) meses. No caso específico, a adoção da metodologia de fixação do prazo contratual em 20 (vinte) meses, de um lado racionaliza a gestão pública e economiza recursos humanos e financeiros, de outro, fomenta a economia de escala nos contratos de serviços contínuos, de modo a permitir uma melhor proposta da parte dos potenciais interessados. A título de exemplo, o CNJ adotou a vigência de 20 (vinte) meses no Contrato n. 33/2015, cujo objeto também refere-se à prestação de um serviço contínuo de TIC.

2.13. Obrigações do CONTRATANTE

2.13.1. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

2.13.2. Registrar os problemas ocorridos durante a execução do Contrato;

2.13.3. Disponibilizar o mobiliário e as estações de trabalho necessárias à execução do objeto;

2.13.4. Disponibilizar ferramenta para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CNJ e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

2.13.5. Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo facultado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria, desde que aprovada pelo CNJ e sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

2.13.6. Caso as partes acordem em usar um ou mais sistemas que não sejam fornecidos pelo CNJ (conforme subitens 2.13.4 e 2.13.5), ao final do contrato, todos os dados gerados durante sua execução, inclusive Base de Conhecimento, históricos das demandas, solicitações, atendimentos e demais informações relativas à prestação de serviço permanecerão sob custódia exclusiva do CNJ;

2.13.7. 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;

2.13.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

2.13.9. Efetuar o pagamento devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

2.13.10. 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;

2.13.11. 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 do CNJ, conforme necessário para a execução do serviço, com controle e supervisão das áreas técnicas do CNJ.

2.14. Obrigações da CONTRATADA

2.14.1. Prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;

2.14.2. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos;

2.14.3. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, 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;

2.14.4. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;

2.14.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;

2.14.6. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CNJ, o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;

2.14.7. Dispor ou instalar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, escritório no Distrito Federal;

2.14.8. Indicar Preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais;

2.14.9. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica exigida;

2.14.10. Fornecer ao CNJ à época de assinatura do contrato as convenções e/ou acordos coletivos de trabalho e/ou decisões judiciais que serão observados, ao longo da execução do Contrato, bem como a planilha de formação de preço com detalhamento que permita identificação de todos os itens de custo que componham o preço ofertado à licitação, tais como: a) os tipos de profissionais que prestarão os serviços contratados e as quantidades de profissionais por tipo; b) o custo mensal de cada profissional, com discriminação das despesas relativas a remunerações, encargos sociais, previdenciários e benefícios; entre outros;

2.14.10.1. A planilha de formação de preço tratada no item anterior, bem como as informações complementares àquela planilha, comporá a equação que definirá o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Os custos decorrentes de eventuais erros na precificação serão exclusivamente suportados pela futura contratada;

2.14.10.2. A contratada não terá direito à repactuação, reajuste e/ou revisão assentados em erros constantes da planilha de formação de preço e/ou nas informações complementares àquela planilha;

2.14.11. Fornecer ao CNJ ao início da prestação do serviço, relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;

2.14.12. Fornecer ao CNJ mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuaram no cumprimento do objeto contratado no mês de referência;

2.14.13. Apresentar ao CNJ, por ocasião de cada pedido de repactuação e/ou reajuste e/ou revisão, dentro de prazo e condições determinados e sob pena de preclusão, todos os elementos necessários à identificação da variação eventualmente ocorrida entre o custo existente à data da proposta apresentada à licitação e o custo existente à data daquele pedido;

2.14.14. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CNJ, de acordo com os requisitos mínimos exigidos nas especificações técnicas;

2.14.15. Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar essa documentação ao Conselho, sempre que solicitada;

2.14.16. Manter o CNJ formalmente avisado sobre demissões de profissionais que prestem serviço nas dependências do Conselho, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos, sistemas e aplicativos do CNJ;

2.14.17. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço exigidos e indicadores estabelecidos;

2.14.18. Encaminhar ao Protocolo Administrativo do CNJ todas as notas fiscais para pagamento do serviço prestado;

2.14.19. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;

2.14.20. Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;

2.14.21. Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos aos preços contratados;

2.14.22. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos, convenções de trabalho e/ou decisões judiciais vigentes para as respectivas categorias profissionais;

2.14.23. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes do CNJ em que desempenhe o serviço contratado;

2.14.24. Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o CNJ (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);

2.14.25. Extrair dados dos sistemas de controle de gestão dos serviços contratados e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados 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. Um modelo de RGS encontra-se no Anexo A deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do relatório;

2.14.26. 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 do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação (Anexo A deste Termo de Referência);

2.14.27. Entregar o Termo de Confidencialidade da Informação (do qual trata o item anterior) assinado concomitantemente com o contrato

2.14.28. Providenciar Acordo de Sigilo para cada profissional que vier a prestar o serviço nas dependências do CNJ, estabelecendo, no mínimo:

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

b. O compromisso de não utilizar recursos ou serviços do CNJ para fins alheios ao objeto da contratação;

c. A ciência de que os acessos realizados ou dados transmitidos são auditáveis pelo CNJ.

2.14.29. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CNJ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

2.14.30. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CNJ;

2.14.31. 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 órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CNJ;

2.14.32. Manter os seus profissionais qualificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CNJ durante toda a vigência do contrato;

2.14.33. Manter os profissionais identificados mediante uso permanente de crachá, composto de cartão em PVC, com nome, foto, matrícula e os logotipos do CNJ e da empresa CONTRATADA, bem como de cartão magnético para acesso às dependências do Órgão;

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

2.14.33.2. 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);

2.14.33.3. 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;

2.14.33.4. 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;

2.14.33.5. Os custos de confecção poderão ser atualizados, a critério do CONTRATANTE;

2.14.34. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe o serviço contratado;

2.14.35. Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser utilizado nas dependências do CNJ, afixando placas de controle patrimonial, selos de segurança, entre outros pertinentes;

2.14.36. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

2.14.37. É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do serviço objeto desta contratação;

2.15. Vigência da Prestação do Serviço

2.15.1. O período de vigência do contrato de prestação continuada dos serviços pretendidos deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

Forma de Execução e de Gestão do Contrato

3.1. Principais Papéis

3.1.1. A execução do serviço de atendimento ao usuário pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

a) Patrocinador da Contratação: é o titular da área demandante, responsável por representar os interesses do CNJ no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados;
b) Gestor do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
c) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos do serviço;
d) Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;

e) Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

f) Equipe Técnica da CONTRATADA: são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços contratados. A Tabela 2 do item 2.6. (Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada), apresenta os perfis profissionais necessários para a execução dos serviços contratados. Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no subitem 3.10 deste termo de referência.

3.2. Dinâmica da Execução

3.2.1. Local e horário da execução:

a) Os serviços serão executados e supervisionados pela CONTRATADA com recursos de infraestrutura tecnológica do CNJ, nas dependências do Conselho na SEPN 514, lote 7, Bloco B – CEP: 70.760-527; na SEPN 514, lote 9, Bloco D – Asa Norte – CEP: 70.760-544; no SAAN Quadra 3 Lote 915 – Edifício do TST – CEP: 70.632-300; na SCRN 702/703, Bloco B, Lotes 2, 4 e 6, Asa Norte – CEP: 70720-620; ou qualquer outro local que porventura o CNJ venha a se estabelecer na cidade de Brasília-DF;

b) A prestação do serviço de suporte local poderá ser executada, sob demanda, nas residências dos Senhores Conselheiros, localizadas no Distrito Federal. Nestes casos o deslocamento será provido pelo CNJ;

c) A prestação do serviço ocorrerá de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h;

d) O CNJ 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. Estas são executadas geralmente após as 20h (de segunda-feira a sexta-feira) e/ou aos finais de semana, com duração média de 8h por dia, por ocasião. Estas atividades não deverão acarretar custos adicionais ao CNJ;

e) Em conformidade com as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, o Gestor do Contrato acompanhará a presença dos funcionários da CONTRATADA alocados para prestar serviço nas dependências do CNJ. Para tal, a CONTRATADA deverá orientar os profissionais a promoverem o registro diário em sistema de acompanhamento do CNJ. O registro na entrada e na saída possibilitará a verificação do cumprimento do horário de prestação de serviço, sendo obrigatório para todos os funcionários alocados

nas dependências do Conselho por força do contrato resultante deste Termo de Referência.

3.2.2. Iniciação:

a) Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto;

b) Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato do CNJ; os fiscais técnico e administrativo; e o Preposto da CONTRATADA;

c) A reunião realizar-se-á até o 5º dia útil após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

d) Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o seu Preposto, e os profissionais que atuarão no processo de transição;

e) 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 exigido neste Termo de Referência. Serão exigidos os seguintes documentos comprobatórios:

1. Para a comprovação de conclusão dos cursos e/ou certificações exigidos: cópia de certificados ou diplomas. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior poderá ser apresentado o diploma ou o certificado de conclusão. No caso de curso superior incompleto deverá ser apresentada declaração da instituição de ensino comprovando que o aluno encontra-se regularmente matriculado e que já tenha concluído, no mínimo, 50% da carga horária total do curso;

2. Especificamente para a comprovação de certificação dos profissionais, a contratada terá 60 (sessenta) dias, após o início da prestação dos serviços para apresenta-las, em função dos prazos necessários para a realização de provas e recebimento da documentação pelos profissionais;

3. Para a comprovação de experiência: apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo os períodos em que o profissional desempenhou o cargo exigido, ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço;

f) As certificações apresentadas devem estar válidas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu à anterior;

g) Da mesma forma como ocorrido para a iniciação da prestação de serviço, em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do contrato deverá ser realizada uma reunião de validação das expectativas com o objetivo de verificar se as intenções inicialmente previstas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas;

h) Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato do CNJ; os fiscais técnico e administrativo; e o Preposto da CONTRATADA;

3.2.3. **Transição da prestação do serviço:**

3.2.3.1. O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência do serviço que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades);

3.2.3.2. 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;

3.2.3.3. A atuação da equipe de transição se inicia imediatamente após a reunião de alinhamento de expectativas, e se estende ao longo dos três primeiros meses de execução do contrato, sendo encerrada ao fim do período de estabilização;

3.2.3.4. 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);

3.2.3.5. Será permitido que um ou mais profissionais da equipe de transição acumulem as certificações exigidas para a composição da equipe. Os profissionais designados para a equipe não poderão atuar em outros serviços na execução do contrato, até que o período de estabilização se encerre;

3.2.3.6. A principal tarefa da equipe de transição será a elaboração e execução de um **Projeto de Adequação da Base de Conhecimento**. Foi identificada a necessidade de adequação da atual Base de Conhecimento da

Central de Serviços do CNJ. Com as alterações na forma de atendimento da Central pretendidas por este Termo de Referência, tal necessidade torna-se ainda mais presente, sendo essencial uma reformulação completa dos processos existentes, e da própria Base de Conhecimento;

3.2.3.7. 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 de Central de Serviços do CNJ;

b) Análise dos riscos encontrados e necessidades de melhorias;

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.

3.2.3.8. Os objetivos principais do Projeto são:

a) Criação de uma Base de Conhecimento de acordo com as melhores práticas, adaptada ao ambiente do Conselho (preferencialmente, integrada com o sistema de gerenciamento de serviços);

b) Definição de papeis e responsabilidades para o gerenciamento da Base de Conhecimento;

c) Criação de procedimentos e rotinas que garantam a atualização e manutenção da Base;

d) Realização de treinamentos voltados para equipes envolvidas no processo, com o objetivo de estabelecer uma cultura de Gestão da Informação na Central de Serviços do Conselho;

3.2.3.9. O **Projeto de Adequação da Base de Conhecimento** deverá ser finalizado até o prazo máximo de 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços. Após sua finalização, a CONTRATADA deverá entregar ao CNJ documentações contendo todos os procedimentos realizados no projeto.

3.2.3.10. O Projeto de Adequação da Base de Conhecimento ocorrerá apenas uma vez, ao início da execução contratual, e não deverá acarretar custos adicionais à execução dos serviços objeto da presente contratação.

3.2.3.11. Ao final do contrato de prestação de serviço, a CONTRATADA deverá fornecer ao CNJ, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, 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.

3.2.4. Cronograma de Execução:

3.2.4.1. A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Tabela 5 – Principais marcos da execução da contratação

Nº	Descrição	Quando ocorre?
1	Assinatura do contrato.	Até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação
2	Entrega do Termo de Confidencialidade da Informação	Juntamente com a assinatura do Contrato
3	Reunião de Alinhamento de Expectativas.	Até o 5º dia útil contado após a assinatura do Contrato.
4	Entrega do Plano de Projeto de Adequação da Base de Conhecimento	Até 15 (quinze) dias corridos e contados após a Reunião de Alinhamento de Expectativas.
5	Início da Prestação do Serviço	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato. Ressalta-se que a contratada somente fará juz ao recebimento de qualquer quantia após o início da prestação do serviço.
6	Entrega do Relatório Gerencial de Serviço.	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço;
7	Emissão da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço (TANS)	Até o 5º dia útil posterior ao recebimento do Relatório Gerencial de Serviços.

8	Pagamento relativo ao serviço.	Após o recebimento definitivo emitido pelo Gestor do Contrato.
9	Encerramento do Projeto de Adequação da Base de Conhecimento	90 (noventa) dias após o início da prestação do serviço.
10	Reunião de Validação das Expectativas.	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
11	Fim do prazo de prestação de serviço	Data do encerramento da vigência do Contrato.

3.2.5. Período de Estabilização:

3.2.5.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço 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 contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

b. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

d. Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis serviço e de qualidade exigidos.

3.2.5.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

3.2.5.3. 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, 04 (quatro) indicadores e suas respectivas metas;

3.2.5.4. O dimensionamento das equipes é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência;

3.2.5.5. Durante o período de estabilização a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta. Tal exigência justifica-se 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;

3.2.6. Forma de Execução do Serviço:

3.2.6.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CNJ (contratante do serviço) como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço;

3.2.6.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do Conselho. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida pelo valor da proposta vencedora, com base no dimensionamento realizado pela CONTRATADA suficiente para a execução dos serviços, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos;

3.2.6.3. Além das demandas tradicionais de atendimento aos usuários de soluções de TIC do CNJ, realizadas sob demanda, o serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do CNJ;

3.2.6.4. A execução dos serviços será gerenciada pela contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC definido, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos gestores do contrato;

3.2.6.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao Conselho, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

3.2.6.6. A prestação do serviço de suporte local poderá ser executada, sob demanda, nas residências dos Senhores Conselheiros, localizadas no Distrito Federal, ou em eventos, também no DF, realizados pelo CNJ quando houver a necessidade de prestação do serviço. Nestes casos o deslocamento será provido pelo CNJ;

3.2.6.7. O CNJ poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos no subitem “3.2.1. Local e Horário da Execução”. Nestas ocorrências, o CNJ deverá comunicar previamente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Historicamente, constata-se a necessidade de acionamento da equipe em dias não-úteis em média de 12 a 16 vezes por ano. Esclarece-se que essas ocorrências são estimadas e não necessariamente ocorrerão na forma exemplificada acima;

3.2.6.8. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

3.2.6.9. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos contatos a partir da data de assinatura do contrato;

3.2.7. Detalhamento dos serviços:

3.2.7.1. O serviço de atendimento aos usuários de soluções de TIC é composto pelo serviço de telessuporte, pelo serviço de atendimento local e pelo serviço de supervisão de atendimento. Esses serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas,

recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento remoto e presencial de solicitações;

3.2.7.2. Todos os serviços definidos neste Termo de Referência são integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos e externos do Conselho, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação providas pelo CNJ;

3.2.7.3. As modalidades de serviços atuarão de forma integrada e complementar e serão estruturados da seguinte forma:

3.2.7.3.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ:

O serviço de telessuporte é o principal canal de atendimento ao cliente e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações. As solicitações de suporte serão recebidas pelo serviço de telessuporte, preferencialmente por telefônico, porém, as solicitações de suporte também poderão ser efetuadas por outros canais, tais como: e-mails e registro de chamados no sistema de gerenciamento de serviços. Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* ou artigo da Base de Conhecimento utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do CNJ.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível. O Serviço de Telessuporte para Sistemas Nacionais do CNJ abrange as seguintes atividades principais:

a. Esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas quanto ao uso de sistemas de informação disponibilizados pelo Conselho;

b. Orientar os usuários internos e externos quanto aos fluxos de procedimentos, produtos e serviços providos pelo Conselho, com base em scripts de atendimento;

c. Participar da elaboração de scripts de atendimento, da avaliação e da revisão da base de conhecimento;

d. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do CNJ, para obtenção de informações sobre os fluxos de

procedimentos, produtos e serviços providos pelo Conselho, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;

e. Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de atendimento local especializado para atendimento a sistemas, ou para outra equipe do CNJ responsável pelo atendimento em 2º ou 3º nível, com a anuência do supervisor de turno;

f. Classificar devidamente os chamados, quanto ao tipo, impacto, serviço e itens de configuração envolvidos, relacionando, quando possível, os chamados vinculados ao mesmo problema;

g. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do CNJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

h. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos sistemas disponibilizados;

i. Prestar esclarecimentos e informações a outras equipes técnicas do CNJ quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

j. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

k. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas por equipes técnicas do CNJ;

l. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado, realizando acompanhamento diário e validação, quando necessário, das respostas obtidas;

m. Atuar proativamente no recebimento de respostas negativas às pesquisas de satisfação;

n. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.7.3.2. Serviço de Telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ:

Assim como no serviço definido pelo subitem anterior, o serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ funciona como o principal canal de atendimento aos usuários internos. O seu objetivo é receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar

dúvidas e solicitações de usuários internos com relação a problemas gerais de microinformática, relativos a hardware, softwares ou sistemas internos do Conselho. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.
As solicitações de suporte serão recebidas principalmente por telefone, por meio da Central disponibilizada pelo Conselho.

O Serviço de Telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ abrange as seguintes atividades principais:

a. Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação e suporte em geral a equipamentos e componentes de TI;

b. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

c. Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de atendimento local, ou para outra equipe do CNJ responsável pelo atendimento em 2º ou 3º nível, com a anuência do supervisor de turno;

d. Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do CNJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

e. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos e equipamentos em geral;

f. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reinicialização de senhas, dentre outras, para os diversos serviços e ambientes de TIC do CNJ (serviço de diretório, correio eletrônico, etc.);

g. Instalar/desinstalar softwares homologados pelo CNJ nas estações dos usuários, controlando a liberação em função da disponibilidade de licenças, por meio de acesso remoto ou sistema de gerenciamento próprio do CNJ

h. Prestar esclarecimentos e informações a outras equipes técnicas do CNJ quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de

consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

i. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

j. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas do Departamento de Tecnologia da Informação;

k. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado realizando acompanhamento diário e validação, quando necessário, das respostas obtidas;

l. Atuar proativamente no recebimento de respostas negativas às pesquisas de satisfação, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento; e

m. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.7.3.3. Serviço de Atendimento Local:

O serviço de atendimento local tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela equipe de telessuporte, bem como executar outros serviços nas dependências do Conselho. Esse serviço compreende a solução completa de atendimento técnico presencial a clientes e usuários de TI do CNJ.

Os chamados encaminhados ao serviço de atendimento local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade providos pelo Conselho. A contratada é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de gerenciamento de serviços.

O Serviço de Atendimento Local **deverá ser composto por, no mínimo, dois perfis diferentes de profissionais**, sendo um perfil denominado **Técnico de Atendimento Local** e um perfil denominado **Técnico de Atendimento Local Sênior**. As qualificações técnicas dos profissionais serão tratadas posteriormente, no subitem 3.10 deste Termo de Referência.

Faculta-se à contratada a disponibilização de profissionais com cargos diferentes dos sugeridos, ou a disponibilização de mais cargos do que os definidos neste Termo de Referência, todavia, os profissionais deverão possuir as qualificações técnicas mínimas exigidas e executarão as atividades

estabelecidas no termo de referência de modo a não exercerem atividades que são próprias dos cargos efetivos do CNJ.

A diferença entre os dois perfis se justifica para o atendimento aos usuários VIPs do Conselho. Estes usuários demandam um atendimento mais especializado, realizado por profissionais com qualificações técnicas superiores, maior tempo de experiência na área comprovado e aptos a realizar atendimentos de qualidade às autoridades do Conselho. Os Técnicos de Atendimento Local Sênior que forem disponibilizados para o atendimento dos Gabinetes dos Senhores Conselheiros, devem ser distribuídos, a critério da CONTRATADA, de modo que ao longo de toda a janela de atendimento (das 8:00 às 20:00), ao menos um deles esteja presente e disponível para o atendimento local. Esta obrigação se deve às peculiaridades características do Conselho, que considera que o atendimento a requisições diretas dos Senhores Conselheiros deve observar um rigor maior, possui tempos de atendimento menores e admitem a solicitação imediata da equipe de Atendimento Local para a resolução, que deve ser capacitada a manter o nível esperado

O Serviço de Atendimento Local abrange as seguintes atividades principais:

a. Realizar atendimento local aos usuários de serviços de TIC do CNJ, a partir das solicitações recebidas pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviços exigidos;

b. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

c. Contatar as equipes internas da área de TIC do CNJ, por meio dos supervisores de atendimento, para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário;

d. Contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço do CNJ que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

e. Apoiar o registro, diagnóstico e solução de problemas no escopo da microinformática e áreas correlatas;

f. Acompanhar as Sessões Plenárias presencialmente, com o objetivo de auxiliar os Conselheiros, Assessores, Juízes Auxiliares e quaisquer outras autoridades presentes, no uso dos equipamentos de microinformática e dos aplicativos utilizados;

g. Acompanhar presencialmente eventos realizados pelo Conselho, em que seja necessário prestar suporte técnico aos usuários;

h. Substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar pequenas manutenções de equipamentos que possam ser realizadas *in loco*;

i. Instalar e configurar *softwares* em microcomputadores de usuários;

j. Elaborar roteiros e pacotes (*packages)* para instalação de *softwares*;

k. Executar procedimentos periódicos de rotina definidos pelo CNJ;

l. Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e *softwares;*

m. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não resolvidas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;

n. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;

o. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática;

p. Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

q. Efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades do Conselho responsáveis pela solução, com a anuência do supervisor de turno;

r. Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de *service desk*.

3.2.7.3.4. Serviço de supervisão de atendimento:

O serviço de supervisão de atendimento é responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades executadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação. Esse serviço compreende a solução completa de supervisão dos serviços e também será avaliado por indicadores de nível de serviço estabelecidos no contrato.

Foram definidos três perfis de supervisão neste Termo de Referência:

- Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais: responsável pela supervisão da equipe técnica de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ;
- Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos: responsável pela supervisão da equipe técnica de telessuporte para Microinformática e Sistemas Internos do CNJ;

- Supervisor de Atendimento Local: responsável pela supervisão das equipes técnicas de atendimento local;

Devido à necessidade de acompanhamento dos serviços prestados pelos técnicos ao longo de toda a janela de atendimento estabelecida por este Termo de Referência (de 8:00 às 20:00, de segunda à sexta), a Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, dois supervisores de atendimento local e três supervisores de atendimento – a sistemas nacionais e a microinformática e sistemas internos.

Entende-se que o serviço de atendimento local deve ser sempre supervisionado por profissional dedicado ao longo da janela. Quanto aos serviços de telessuporte, considerando as suas similaridades, é possível que nos horários de menor movimento apenas um supervisor atenda às duas ilhas. Já nos horários de pico de atendimento, torna-se necessário que cada ilha seja supervisionada por um profissional. Dada esta singularidade, entende-se que a disponibilização de três supervisores para os dois serviços atenderia a demanda do Conselho.

O Serviço de Supervisão de Atendimento abrange as seguintes atividades principais:

a. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

b. Supervisionar a execução dos serviços técnicos de telessuporte e de suporte local;

c. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

d. Avaliar o desempenho dos profissionais de telessuporte, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos profissionais de telessuporte;

e. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CNJ, de *scripts* de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

f. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte;

g. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

h. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades supervisionadas;

i. Realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de telessuporte;

j. Elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento;

k. Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de gestão da informação;

l. Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento;

m. Realizar auditoria das gravações em cada período de medição, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento (relacionadas a capacitação, escalonamento, cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, entre outras situações) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);

n. Realizar auditoria dos registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo “Logs”, uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);

o. Manter registros históricos das auditorias realizadas sobre as gravações e registros, com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas;

p. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual, assim como do uso e cobertura da base de conhecimento e das auditorias;

3.3. Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s)

3.3.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação das modalidades de serviço:

a. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do CNJ como ferramenta preferencial de chamados, acompanhamento e aferição do serviço prestado pela CONTRATADA. Caso o sistema esteja inoperante, as requisições podem ser feitas por correio eletrônico ou qualquer outro mecanismo disponível, desde que validado pelas partes;

b. Poderão ser utilizados outros instrumentos para solicitação do serviço de atendimento ao usuário, desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos Níveis de Serviço Exigidos no que se refere especialmente aos dados de abertura e de fechamento dos chamados técnicos;

3.3.2. A execução de atividades de rotina independe de abertura de chamado e devem ser executadas continuamente, tendo como marco inicial a data de início da prestação do serviço;

3.4. Níveis de Serviços Exigidos (NSE)

3.4.1. O serviço será medido com base em indicadores de níveis de serviço, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento;

3.4.2. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, da ferramenta de telefonia disponibilizada pelo Conselho ou ainda por qualquer outro recurso disponível, sendo que nesse último caso, o recurso utilizado para medição deve ser validado previamente pelas partes;

3.4.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de 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;

3.4.4. A CONTRATADA, com base nas informações das ferramentas elencadas no subitem 3.4.2, será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a serem disponibilizados ao CNJ, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado;

3.4.5. 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 CNJ;

3.4.6. O CNJ poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cômputos dos compromissos de tempo de solução, desde que seja identificado situação alheia à atuação da CONTRATADA, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares/sistemas, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação de serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros;

3.4.7. 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 a tabela abaixo:

Inexecução	Porcentagem alcançada em relação à meta exigida
Parcial	50% a 39,9%
Total	39,9% a 0%

3.4.8. Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços, composta pelas equipes de telessuporte. A classificação dos chamados permeia, dentre outros atributos:

- Tipo: classificação de tipos de chamado de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL – incidente, requisição, problema, mudança, etc.
- Serviço: classificação de acordo com o catálogo de serviços do Conselho, conforme definido da ferramenta;
- SLA: o SLA deve ser cadastrado de acordo com os demais campos preenchidos pelo técnico responsável pela abertura do chamado. Conforme necessidade, o SLA pode ser alterado por outras equipes responsáveis pelo chamado ou pelos fiscais técnicos do CNJ, caso identifiquem alguma irregularidade no SLA atribuído;
- Prioridade e/ou Criticidade: podem ser atribuídos a alguns tipos de chamado, de acordo com os procedimentos repassados pela equipe de fiscais técnicos do CNJ.

3.4.9. Para a correta categorização dos incidentes será empregada a seguinte tabela de referência:

Nível de Criticidade	Tipo de Incidente
Alta	Serviço indisponível
Média	Serviço operando parcialmente
Baixa	Serviço com degradação da qualidade

3.4.10. Para a categorização dos chamados, a CONTRATADA deverá levar em conta a existência de duas categorias de usuários: **VIP** e **padrão**. O atendimento às demandas de usuários VIP é prioritário e, portanto, os tempos de atendimentos exigidos para as demandas destes usuários são menores do que os tempos exigidos para os indicadores correspondentes para os usuários padrão.

3.4.11. A lista de usuários VIP será definida pelo CNJ, a qual abrange cerca de 10% do total de usuários, e será repassada para a contratada na reunião de alinhamento de expectativas e poderá ser solicitada pela contratada a qualquer momento;

3.4.12. As tabelas seguintes apresentam os Indicadores de Níveis de Serviço, as metas exigidas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados (cumulativamente) do pagamento mensal do serviço de atendimento em caso de não atingimento do índice estabelecido:

3.4.12.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE TELESSUPORTE A SISTEMAS NACIONAIS				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
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 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
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 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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)
4	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100 %	>= 65%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
6	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)

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)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.2. Serviço de telessuporte para microinformática e sistemas internos do CNJ

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE TELESSUPORTE A MICROINFORMÁTICA E SISTEMAS INTERNOS				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)

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 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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)
4	Índice de chamados resolvidos pelo telessuporte	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela Ilha de atendimento) x 100 %	>= 65%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
5	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
6	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
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)
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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.3. Serviço de atendimento local

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE ATENDIMENTO LOCAL				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	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 %	>= 98%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

5	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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6	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 %	>= 98%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

3.4.12.4. Serviço de supervisão de atendimento

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO				
Item	**Indicador de Nível de Serviço**	**Fórmula de Cálculo**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**
1	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 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
2	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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3	Índice de rotatividade de pessoal no telessuporte	(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%

4	Índice de rotatividade de pessoal no 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%
5	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)

3.4.13. Os indicadores devem ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, ressalvado o disposto no item 3.4.3. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

3.4.14. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos serviços/ilha em que forem encerradas;

3.4.15. A meta exigida representa o parâmetro de valor - limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

3.4.16. Para fins de cálculo dos indicadores nº 6 dos serviços de telessuporte, os chamados poderão ser categorizados como improcedentes quando forem encaminhados para filas de atendimento incorretas, quando forem repassados para níveis de atendimento superiores havendo solução em primeiro nível disponível na base de conhecimento, ou quando o preenchimento incorreto do chamado (ou ausência de informações) acarretar prejuízo ao tempo de atendimento do chamado ou insatisfação do usuário final;

3.4.17. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores;

3.4.18. Para ser considerado no Total de profissionais que prestou serviço no mês, para fins de cálculo dos indicadores de rotatividade, o funcionário deve ter prestado serviço por, no mínimo, 15 dias no mês em questão, seguidos ou não;

3.4.19. Para fins de composição da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço – TANS, serão considerados os indicadores de níveis de serviço detalhados nas tabelas anteriores, e os Critérios de Avaliação da Supervisão, detalhados na seguinte tabela:

TABELA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO				
Item	**Critério de Avaliação**	**Descrição do Critério**	**Meta Exigida**	**Redutor Aplicável**

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)
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

3.4.20. **O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado**, sendo efetuados ajustes no valor conforme os valores de "redutores aplicáveis" indicados nas TABELAS DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO e na TABELA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA SUPERVISÃO, conforme copilado na TANS (Anexo C deste Termo de Referência);

3.4.21. 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, não obstante a aplicação de penalidades previstas;

3.5. Monitoramento da Execução

3.5.1. Serão utilizadas as seguintes formas de comunicação e acompanhamento da execução:

a. Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas, deverão ser realizadas, caso necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do serviço prestado no período, e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos;

b. Poderão ser realizados, alternativamente e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Gestor do Contrato deverá apresentar descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da CONTRATADA.

3.6. Qualidade e Recebimento do(s) produto(s)

3.6.1. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

a. O Gestor do Contrato emitirá o recebimento provisório por meio da emissão da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviços (TANS) após a apresentação do Relatório Gerencial de Serviços pela CONTRATADA, relativo aos chamados técnicos fechados no mês anterior. A TANS será elaborada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de recebimento do Relatório Gerencial de Serviços;

b. O Gestor do Contrato emitirá o recebimento definitivo da prestação de serviço após análise da nota fiscal emitida para o pagamento dos serviços prestados, e de toda a documentação exigida contratualmente para a autorização do pagamento;

c. O Gestor do Contrato emitirá a recusa em caso de verificação de erros, impropriedades ou falta de documentação exigida contratualmente, 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;

d. O serviço será medido com base em indicadores de Níveis de Serviço Exigidos, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA, conforme disposto no subitem 3.4;

e. O Preposto deverá apresentar ao Gestor do Contrato justificativas, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecido nos indicadores de nível de serviço exigidos, ressalvadas as situações que possam ensejar aplicação de penalidades;

f. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pelo CNJ, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA;

3.7. Forma de Pagamento

3.7.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e o prazo da vigência contratual, foi elaborada a Tabela abaixo para apresentar o cronograma financeiro de desembolso.

Tabela – Desembolso Financeiro

Item	Descrição	Forma de Pagamento

1	Pagamento relativo à prestação do serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC.	Em 20 (vinte) parcelas mensais e após emissão da nota fiscal de faturamento, já descontados eventuais decrementos constantes da Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço - TANS; validação do serviço pelo Gestor do contrato e emissão do recebimento definitivo, bem como o atendimento às demais exigências contratuais pertinentes.

3.7.2. 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;

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

a. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação 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 CONTRATADA; 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;

3.7.4. É necessário para a efetuação do pagamento, também, a apresentação dos seguintes documentos referentes ao mês de referência:

a. **Tabela Mensal de Empregados:** apresentar relação onde conste todos os empregados que atuaram na execução do contrato, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, nos casos em que o período de substituição ultrapassar 15 dias no mês. Nessa tabela deverão constar os seguintes dados:

a. Período/Mês de referência;

b. Nome;

c. Matricula;

d. Cargo;

e. Situação atual: admitido em <01/01/1900>; desligado em <01/01/1900>; Férias de <01/01/1900> a <01/01/1900>; Licença com início em <01/01/1900>; Afastamento com início em <01/01/1900>;

b. **Quadro Resumo**: apresentar o quantitativo de funcionários admitidos em gozo de férias, afastado por doença, licença-maternidade, licença paternidade, desligados no período relativo à execução do serviço ou que tiveram outras ocorrências no período;

c. **Admissão de Pessoal** - Quando ocorrer admissão de pessoal a ser alocado na execução do contrato e que prestará o serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar cópia do exame médico admissional que atesta a aptidão do funcionário para o exercício da função indicada na CTPS;

b. Apresentar cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;

c. Apresentar os comprovantes de qualificação de cada funcionário, exigidos no contrato e/ou termo de referência;

d. **Demissão de Pessoal -** Quando ocorrer demissão de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar cópia da CTPS com a anotação da rescisão do contrato de trabalho;

b. Apresentar o exame demissional para todos os casos de afastamento;

c. Apresentar o Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho;

d. Apresentar o Termo de Homologação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário, representante legal da empresa e pelo representante do sindicato, quando o funcionário tiver mais de um ano na contratada;

e. Apresentar o Termo de Quitação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário e representante legal

da empresa, quando o funcionário tiver menos de um ano na contratada;

f. Apresentar a notificação de Aviso Prévio, quando for o caso;

g. Apresentar o pedido de desligamento por iniciativa do funcionário, quando for o caso;

h. Apresentar Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), no caso de rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador, quando for o caso;

i. Apresentar cópia das correspondências (Aviso de Recebimento) enviadas ao funcionário, notificando do comparecimento à rescisão com nova data marcada, caso o funcionário não tenha comparecido à rescisão;

j. Apresentar o comprovante de pagamento das verbas rescisórias;

k. Apresentar o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento FGTS Rescisório, quando for o caso.

e. **Documentação das Férias -** Quando ocorrer gozo de férias de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar Aviso de Férias, datado e assinado pelo funcionário;

b. Apresentar comprovante do pagamento das férias;

c. Apresentar comprovante de pagamento do abono pecuniário, quando for o caso.

f. **Pagamento Mensal de Salário** – Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário apresentar:

a. O Demonstrativo de Pagamento / Contracheque;

b. O comprovante de depósito em conta corrente ou de transferência ou relação bancária, emitida pelo banco com status “pago / processado”, do pagamento do salário.

g. **Pagamento de 13º salário – 1ª e 2ª parcela** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

a. Apresentar a documentação, conforme alínea "f".

b. Folha de Pagamento Mensal - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE

h. **Relação de Vale Transporte ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

a. Período: de 99/99/999 a 99/99/999

b. Nome;

c. Valor do Trecho (R$);

d. Valor Diário (R$);

e. Nº dias;

f. Total;

g. Assinatura do funcionário.

i. **Relação de Vale Alimentação/Refeição ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

a. Período de Utilização;

b. Nome;

c. Valor Diário (R$)

d. Nº dias;

e. Total;

f. Assinatura.

j. **Guia de Previdência Social – GPS** e seu respectivo comprovante de pagamento.

k. **Guia de Recolhimento do FGTS – GRF** e o respectivo comprovante de pagamento.

l. **Relatórios GFIP** listados abaixo, para o Tomador / Obra: CNJ.

a. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP/ Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

b. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Modalidade: “BRANCO” – Declaração ao FGTS e à Previdência;

c. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Tomador de Serviços/Obra / Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

d. Relação de Tomador / Obra – RET;

e. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à
f. Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos FPAS – Empresa;

g. Comprovante de Declaração a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS – Tomador;

h. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Empresa FGTS;

i. Protocolo de Envio de Arquivos / Conectividade Social.

3.7.5. 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 do contrato para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento;

3.7.5.1. A partir da notificação, o prazo para pagamento será interrompido até que a CONTRATADA sane a pendência;

3.7.5.2. O gestor do contrato estipulará um prazo para a CONTRATADA sanar a pendência em no máximo 5 (cinco) dias úteis;

3.7.6. A nota fiscal deverá ser entregue ao CNJ, com todos os documentos listados no subitem 3.7.4 em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

3.7.7. Os documentos comprobatórios listados no subitem 3.7.4 serão exigidos apenas com relação aos profissionais que prestarem serviços nas dependências do CNJ por período igual ou superior a 15 dias no mês em questão;

3.7.8. Em conformidade com as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA e transferidos para conta-depósito bloqueada para movimentação:

a. Os encargos sociais trabalhistas indicados no edital de licitação e no contrato, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais alocados na execução do contrato;

b. O valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito vinculada;

c. Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa;

d. Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS, e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

3.8. Transferência de Conhecimento

3.8.1. Independentemente do tipo de prestação de serviço, o conhecimento técnico da execução dos contratos deverá ser gerenciado de forma a permitir agregação de valor para o CNJ. Desta forma, os seguintes procedimentos deverão ser seguidos:

a. Haverá a necessidade de transferência de conhecimento para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação acerca das atividades desenvolvidas;

b. Para que ocorra a transferência, a CONTRATADA deverá registrar, na ferramenta de Base de Conhecimento, os procedimentos e informações necessárias à solução dos incidentes, atendimento de requisições e à manutenção do ambiente de infraestrutura de TIC do CNJ;

c. O registro dos procedimentos e informações não exime a CONTRATADA da apresentação do Relatório Gerencial de Serviços com a consolidação dos chamados técnicos abertos;

d. Os conhecimentos técnicos repassados para a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação serão utilizados em casos de interrupção, transição e encerramento contratual, de modo a minimizar impactos e permitir que as necessidades do CNJ não sejam prejudicadas ou interrompidas.

3.9. Direitos de Propriedade Intelectual

3.9.1. Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do CNJ.

3.10. Qualificação Técnica dos Profissionais

3.10.1. São estabelecidos os seguintes requisitos para os profissionais que prestarão os serviços:

3.10.1.1. Serviço de telessuporte para sistemas nacionais do CNJ:
Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área;

b. Certificações:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst);
ii. Certificação ITIL Foundations v3;

c. Experiência:
A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou *help-desk*;

3.10.1.2. Serviço de telessuporte para Microinformática e Sistemas Internos do CNJ
Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área;

b. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação HDI SCA (Support Center Analyst);

ii. Certificação ITIL Foundations v3;

iii. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou *help-desk*;

3.10.1.3. Serviço de atendimento local – perfil de Técnico de atendimento local

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área; OU

ii. Ensino médio completo e experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos em área de Tecnologia da Informação;

b. Capacitação:

i. Curso com carga horária mínima de 20 (vinte) horas em montagem e configuração de microcomputadores;

c. Certificações:

i. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

d. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou suporte de equipamentos de microinformática;

3.10.1.4. Serviço de atendimento local – perfil de Técnico de atendimento local sênior:
Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação; OU

ii. Ensino Superior incompleto em área de Tecnologia da Informação, desde que já tenha completado, no mínimo, 50% da carga horária total do curso e possua experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos em área de Tecnologia da Informação;

b. Capacitação:

i. Cursos com carga horária mínima de 20 (vinte) horas em montagem e configuração de microcomputadores, atendimento ao usuário, suporte à infraestrutura e/ou governança e melhores práticas de TIC (ITIL,
COBIT, etc.), que somem, no mínimo, 80 (oitenta) horas;

c. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação. O conjunto da equipe técnica deverá contemplar todas as certificações elencadas.

i. Certificação Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate);

ii. Certificação HDI DST (Desktop Support Technician).

d. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado.

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atendimento ao usuário e/ou suporte de equipamentos de microinformática;

3.10.1.5. Serviço de supervisão de atendimento – perfis de Supervisor de Telessuporte

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação;
OU
ii. Ensino Superior completo em qualquer área de conhecimento e especialização em área de Tecnologia da Informação;

b. Certificação:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação HDI, e a certificação ITIL Foundations v3. Pelo menos um dos profissionais da equipe deverá possuir a Certificação HDI KCS.

i. Certificação HDI SCM (Support Center Manager); OU Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead); OU Certificação HDI KCS (Knowledge Centered Support); E ii. Certificação ITIL foundations v3.

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado;

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação; E
ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte a usuários de TI ou, pelo menos, um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão; O requisito de atuação de um ano no contrato resultante desse Pregão justifica-se no entendimento de que um funcionário, após de um ano de atuação adquire conhecimento sobre ambiente do CNJ e sobre a equipe de atendimento suficiente para desempenhar uma função de supervisão.

3.10.1.6. Serviço de supervisão de atendimento – perfis de Supervisor de atendimento local:

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações de Formação e Capacitação abaixo especificadas:

a. Formação:

i. Ensino Superior completo em área de Tecnologia da Informação; OU

ii. Ensino Superior completo em qualquer área de conhecimento e especialização em área de Tecnologia da Informação.

b. Certificações:

Cada um dos profissionais desta equipe deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação HDI, e a certificação ITIL Foundations v3.

i. Certificação HDI SCM (Support Center Manager); OU Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead); E ii. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

c. Experiência:

A comprovação da experiência será efetuada mediante apresentação de carteira profissional ou declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado.

i. Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação; E

ii. Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte a usuários de TI ou, pelo menos, um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão. O requisito de atuação de um ano no contrato resultante desse Pregão justifica-se no entendimento de que um funcionário, após de um ano de atuação adquire conhecimento sobre ambiente do CNJ e sobre a equipe de atendimento suficiente para desempenhar uma função de supervisão.

3.10.2. Sobre a exigência de experiência mínima superior a 6 meses nos perfis profissionais, justifica-se com base na manutenção do padrão de qualidade exigido para o CNJ e na criticidade dos serviços e sistemas aos quais a equipe prestará suporte. O atendimento realizado a autoridades (Conselheiros, Magistrados, Ministros, dentre outros) exige que os profissionais tenham habilidades que não podem ser adquiridas em apenas 6 meses de experiência, sendo necessário exigir um maior grau de especialização profissional.

3.11. Penalidades

3.11.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e

assegurada a prévia e ampla defesa. As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a. Advertência:

b. Multa de:

i. 0,5% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso injustificado para o início da prestação do serviço, limitado a incidência de 10 (dez) dias, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CNJ. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato;

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

iii. 1% sobre o valor mensal do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de não apresentação de documentação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;

iv. 3% sobre o valor total do Contrato a cada 3 (três) advertências durante a execução do objeto;

v. 5% sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

vi. 10% 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 demais penalidades legais.

d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

3.11.2. O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo CNJ à CONTRATADA ou cobrados judicialmente;

3.12. Requisitos Técnicos

Não aplicável, pois trata-se de contratação se serviço técnico especializado, que não envolve aquisição de software e/ou hardware;

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I - A DO EDITAL – ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA

Modelo I – Termo de Confidencialidade da Informação
(Vide Anexo D da Minuta de Contrato)

Modelo II – Relatório Gerencial dos Serviços

Relatório Gerencial dos Serviços
Contrato de prestação de serviços de atendimento técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC do CNJ

Nome do Gestor do Contrato	**[GESTOR]**
Nome do Preposto	**[PREPOSTO]**
Mês de referência	**[MÊS DE REFERÊNCIA]**

1. Informações sobre os indicadores de níveis de serviço atingido:

Item	Índice obtido	Forma de comprovação / Documento de comprovação (Indicar meio de comprovação das informações prestadas)
INS-1		
INS-2		
INS-3		
INS-4		
INS-5		
INS-6		
INS-7		
INS-8		
INS-9		
INS-10		
INS-11		
INS-12		
INS-13		
INS-14		
INS-15		
INS-16		
INS-17		
INS-18		
INS-19		
INS-20		
INS-21		
INS-22		
INS-23		
INS-24		

INS-25		
INS-26		
INS-27		
INS-28		
INS-29		
INS-30		
INS-31		
INS-32		
INS-33		
INS-34		
INS-35		
INS-36		

2. Relatório de análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados:

...

...

3. Erros operacionais:

...

...

4. Sugestões de melhorias para o próximo período:

...

...

5. Painel de volumetria de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas etc.) divididos por tecnologias, grupos solucionadores e responsáveis.

...

... ...

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I - B DO EDITAL – ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA

COMPOSIÇÃO DO AMBIENTE

1. Composição do Ambiente

1.1. Usuários

1.1.1. Atualmente o CNJ conta com cerca de 1118 (mil, cento e dezoito) usuários internos de TIC e a tendência é de crescimento da demanda interna, uma vez que existe concurso público válido no órgão. As empresas licitantes devem se programar para um possível aumento no número de chamados (ligações telefônicas, e-mails, e qualquer outra forma de contato adotada pelo CNJ) dentro do período de execução do contrato. O quantitativo de usuários citado é meramente informativo e pode ser alterado a qualquer tempo sem a necessidade de divulgação prévia.

1.1.2. Além dos usuários internos, existe uma crescente demanda de usuários externos que fazem uso dos sistemas do CNJ. O número total de usuários cadastrados nos Sistema de Controle de Acessos do CNJ chega a mais de 80.000;

1.1.3. Os usuários de soluções de TIC do CNJ são categorizados em dois tipos: usuários VIP e usuários padrão. Os usuários VIP são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TIC relacionado a esses. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TIC do CNJ.

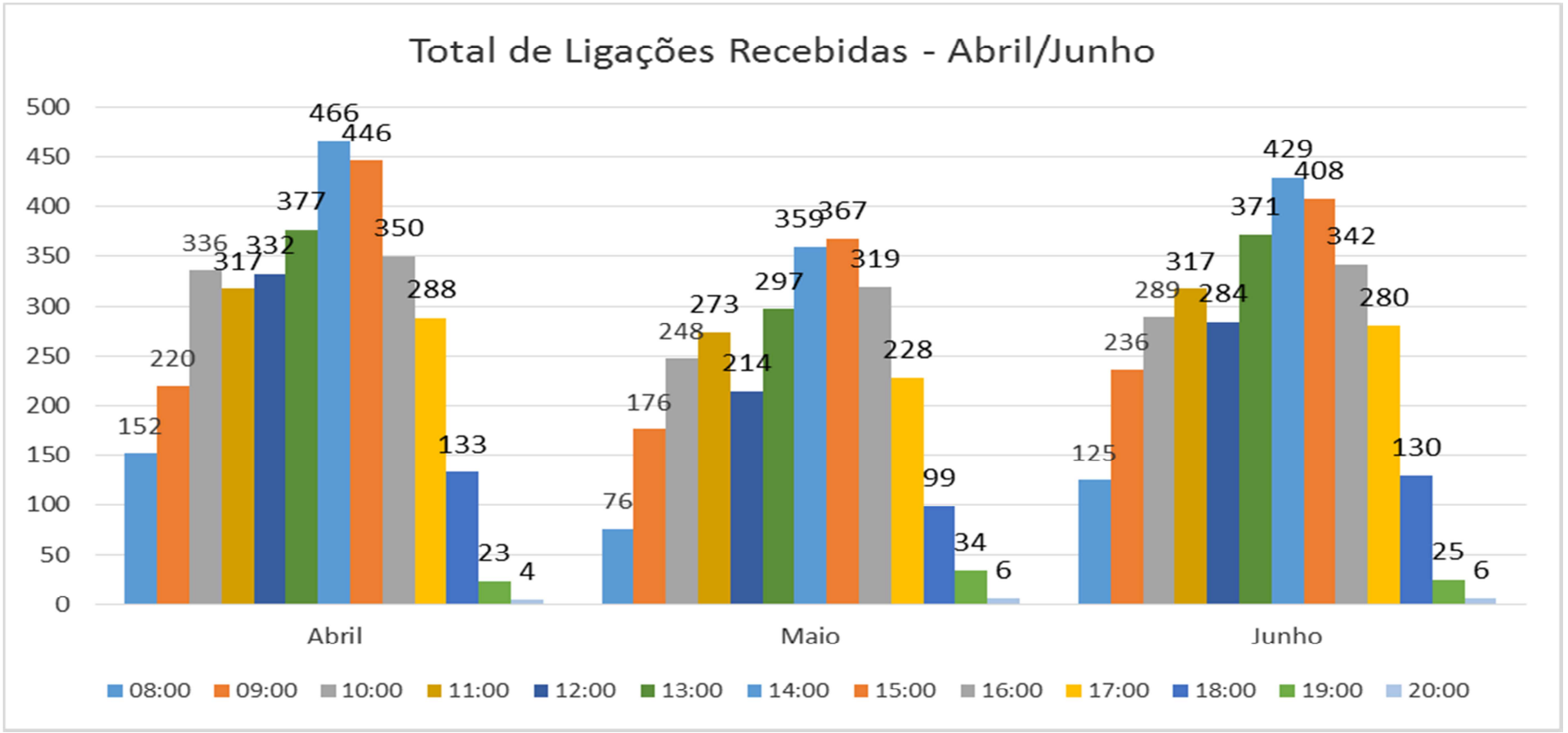
1.1.4. A lista de usuários VIP será definida pelo CNJ, a qual abrange cerca de 10% (dez por cento) do total de usuários. Os usuários VIP possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do Atendimento de 2º Nível, preferencialmente por um Técnico de Atendimento Sênior.

1.2. Acionamentos

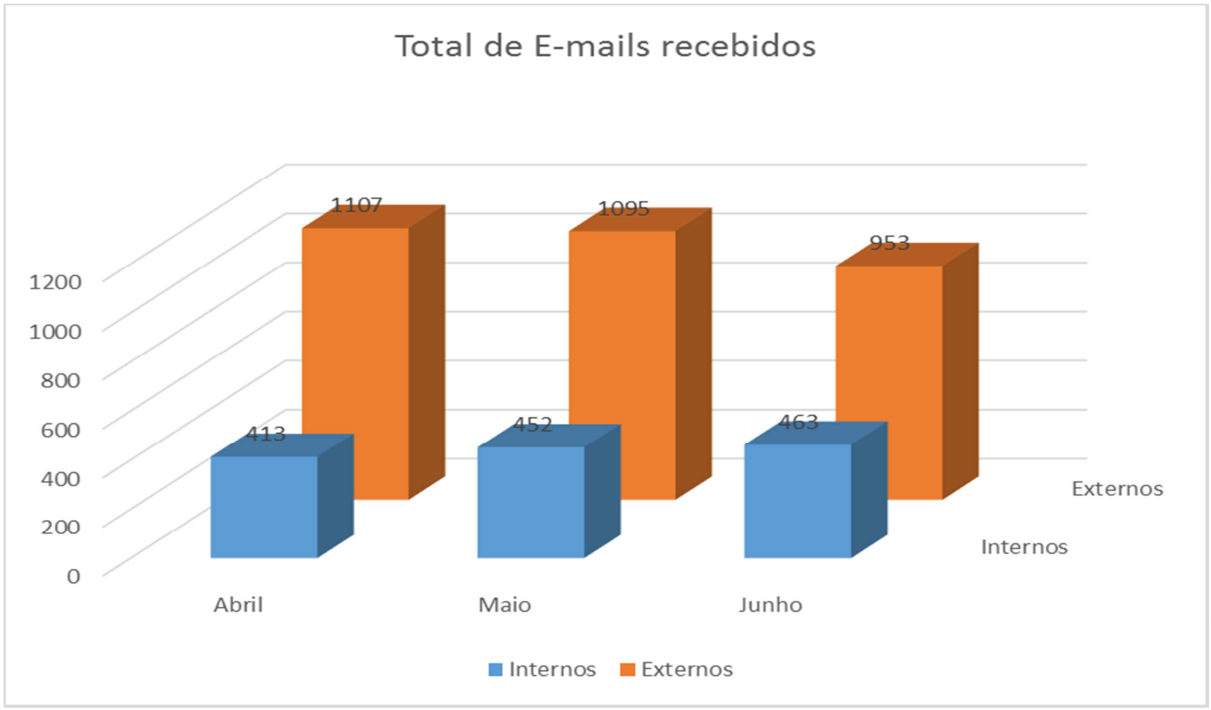
1.2.1. Atualmente a Central de Atendimento do CNJ recebe os acionamentos dos usuários por três entradas: e-mail, telefone e portal.

1.2.2. Existe uma política de incentivo ao acionamento da Central de Atendimento por telefone ou portal, em detrimento ao uso de e-mails. Com isso, o quantitativo de e-mails recebidos equivale a cerca de 60% dos acionamentos recebidos por telefone;

1.2.3. O gráfico abaixo ilustra a quantidade total de ligações recebidas em um período de três meses, distribuídas ao longo das horas de um dia:

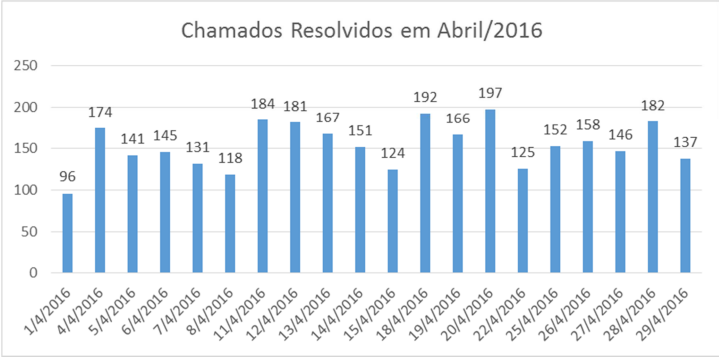

Total de Ligações Recebidas - Abril/Junho
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
152
220
336
317
332
377
466
446
350
288
133
23
4
76
176
248
273
214
297
359
367
319
228
99
34
6
125
236
289
317
284
371
429
408
342
280
130
25
6
Abril
Maio
Junho
08:00
09:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
18:00
19:00
20:00

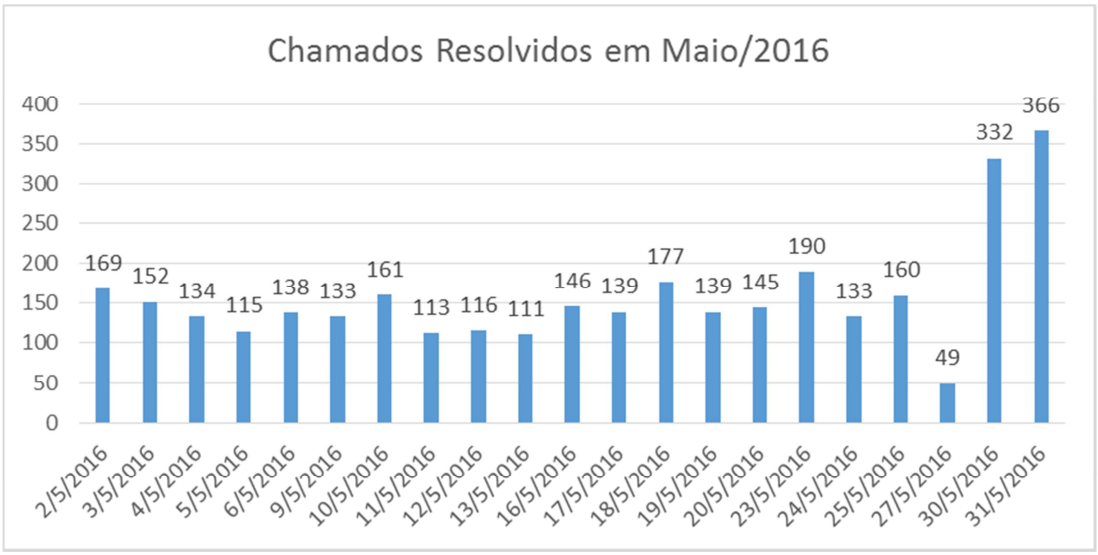
1.2.4. O quantitativo de e-mails recebidos mensalmente é apresentado no gráfico abaixo:

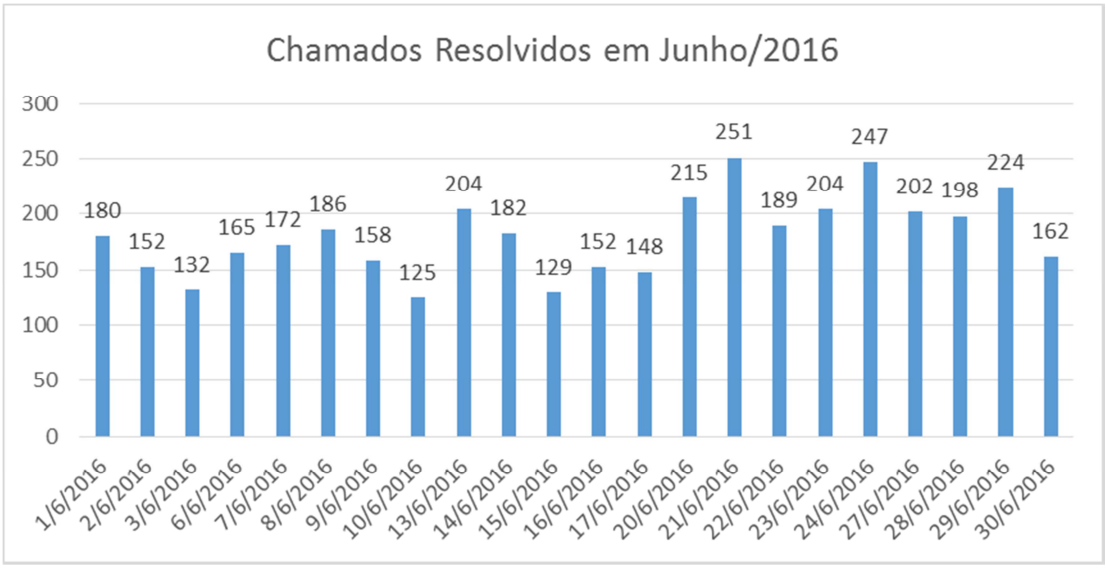


1.2.5. É possível verificar que a quantidade de e-mails recebidos de usuários externos é superior ao dobro dos e-mails recebidos de usuários internos.

1.2.6. Com relação ao número de chamados resolvidos por mês, são apresentados três gráficos, para os meses de abril, maio e junho de 2016, respectivamente:




Chamados Resolvidos em Maio/2016
400
350
300
250
200
150
100
50
0
169
152
134
115
138
133
161
113
116
111
146
139
177
139
145
190
133
160
49
332
366
2/5/2016
3/5/2016
4/5/2016
5/5/2016
6/5/2016
9/5/2016
10/5/2016
11/5/2016
12/5/2016
13/5/2016
16/5/2016
17/5/2016
18/5/2016
19/5/2016
20/5/2016
23/5/2016
24/5/2016
25/5/2016
27/5/2016
30/5/2016
31/5/2016


Chamados Resolvidos em Junho/2016
300
250
200
150
100
50
0
180
152
132
165
172
186
158
125
204
182
129
152
148
215
251
189
204
247
202
198
224
162
1/6/2016
2/6/2016
3/6/2016
6/6/2016
7/6/2016
8/6/2016
9/6/2016
10/6/2016
13/6/2016
14/6/2016
15/6/2016
16/6/2016
17/6/2016
20/6/2016
21/6/2016
22/6/2016
23/6/2016
24/6/2016
27/6/2016
28/6/2016
29/6/2016
30/6/2016

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO I - C DO EDITAL – ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA

Tabelas de Avaliação
(Vide Anexo B da Minuta de Contrato)

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017
ANEXO II DO EDITAL

A) ESTIMATIVA DE PREÇOS

Item	Descrição	Un.	Qtd.	Valor Mensal Máximo Admitido (R$)	Valor Global Máximo Admitido (R$)
1	Prestação de serviços técnicos de manutenção em ativos de microinformática e execução continuada de atividades de suporte técnico.	Mês	20	172.197,38	3.443.947,60

B) DETALHAMENTO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

ANEXO "A-I" DO CONTRATO Nº ___/201__, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA _____ (Pregão nº __/201__ - Processo SEI Nº 4517/2016).

MODULO 1 - COMPOSIÇAO DA REMUNERAÇAO

PERFIL	Salário base	Adicional Periculosidade	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida (5%)	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	3.496,87	0,00	0,00	0,00	0,00	3.496,87
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	3.496,87	0,00	0,00	0,00	0,00	3.496,87
Supervisor de Atendimento Local	3.496,87	0,00	0,00	0,00	0,00	3.496,87
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	2.270,58	0,00	0,00	0,00	0,00	2.270,58
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	2.270,58	0,00	0,00	0,00	0,00	2.270,58
Técnico de Atendimento Local	2.248,13	0,00	0,00	0,00	0,00	2.248,13
Técnico de Atendimento Local Sênior	2.529,14	0,00	0,00	0,00	0,00	2.529,14

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO		
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Part	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	17,00	21,00	209,81	147,18	20,00	31,50	388,50
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	17,00	21,00	209,81	147,18	20,00	31,50	388,50
Supervisor de Atendimento Local	17,00	21,00	209,81	147,18	20,00	31,50	388,50
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	17,00	21,00	136,23	220,76	18,00	18,90	359,10
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	17,00	21,00	136,23	220,76	18,00	18,90	359,10
Técnico de Atendimento Local	17,00	21,00	134,89	222,11	20,00	21,00	399,00
Técnico de Atendimento Local Sênior	17,00	21,00	151,75	205,25	20,00	21,00	399,00

PERFIL	Auxílio Saúde (Cont. Patronal - 50%)	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Supervisor de Atendimento Local	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
Técnico de Atendimento Local	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
Técnico de Atendimento Local Sênior	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	635,68
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	635,68
Supervisor de Atendimento Local	635,68
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	679,86
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	679,86
Técnico de Atendimento Local	741,11
Técnico de Atendimento Local Sênior	724,25

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

MÓDULO 3 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS

Item	Título	RAT AJUSTADO 0,5% A 6%	
		Empresa	
SUBMÓDULO 3.1 Encargos Previdenciários e FGTS			
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	0,0000	0,0000
B	SESI / SESC	1,5000	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000	1,0000
D	INCRA	0,2000	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000	2,5000
F	F G T S	8,0000	8,0000
G	**R A T (1%, 2% ou 3%) * F A P (0,5 a 2,0)**	**0,5000**	**6,0000**
H	SEBRAE	0,6000	0,6000
SUBMÓDULO 3.1 - Total		**14,3000**	**19,8000**
SUBMÓDULO 3.2 - 13° Salário e Adicional de Férias			
A	13° Salário	8,3333	8,3333
B	Adicional de Férias	2,7777	2,7777
C	Incidência SM 3.1	1,5888	2,1999
SUBMÓDULO 3.2 - Total		**12,6998**	**13,3109**
SUBMÓDULO 3.3 - Afastamento Maternidade			
A	Afastamento Maternidade	0,0300	0,0300
B	Incidência SM 3.1	0,0042	0,0059
SUBMÓDULO 3.3 - Total		**0,0342**	**0,0359**
SUBMÓDULO 3.4 - Provisão para Rescisão			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,4200	0,4200
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0336	0,0336
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,0400	1,9400
E	Incidência SM 4.1 s/D (APT)	0,0057	0,3841
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0016	0,0776
SUBMÓDULO 3.4 - Total		**0,5010**	**2,8554**
SUBMÓDULO 3.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,3333	8,3333
B	Ausência por Doença	1,6555	1,6555
C	Licença Paternidade	0,0208	0,0208
D	Ausências Legais	0,8222	0,8222
E	Acidente de Trabalho	0,0325	0,0325
F	Indenização Adicional	0,0800	0,0800
G	Incidência SM 3.1	1,5650	2,1670
SUBMÓDULO 3.5 - Total		**12,5093**	**13,1112**
3.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social			
A	Remuneração	3,6000	3,6000
B	Férias + Adicional de Férias	0,3999	0,3999
C	13° Salário	0,2999	0,2999
SUBMÓDULO 3.6 - Total		**4,2998**	**4,2998**
Total		**44,3441**	**53,4132**

MÓDULO 4 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

REGIME	LUCRO REAL		
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTO	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	1,65%	De acordo com o SPED	1,650%
COFINS	7,60%	De acordo com o SPED	7,600%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPRB	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			18,750%
BDI	42,150%		

REGIME	LUCRO PRESUMIDO		
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTO	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,65%	100%	0,650%
COFINS	3,00%	100%	3,000%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPRB	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			13,150%
BDI	32,980%		

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

ANEXO "A-II" DO CONTRATO Nº ___/201__, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA _____ (Pregão nº __/201__ - Processo SEI Nº 4517/2016).

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PERFIL	QHS	QPP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	VUM	VUC	VTM	VTC
					53,413	42,150%				
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	40	2	3.496,87	635,68	1.867,79	2.529,14	8.529,48	170.589,65	17.058,97	341.179,30
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	40	2	3.496,87	635,68	1.867,79	2.529,14	8.529,48	170.589,65	17.058,97	341.179,30
Supervisor de Atendimento Local	40	2	3.496,87	635,68	1.867,79	2.529,14	8.529,48	170.589,65	17.058,97	341.179,30
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	30	6	2.270,58	679,86	1.212,78	1.754,79	5.918,01	118.360,12	35.508,04	710.160,74
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	30	6	2.270,58	679,86	1.212,78	1.754,79	5.918,01	118.360,12	35.508,04	710.160,74
Técnico de Atendimento Local	40	4	2.248,13	741,11	1.200,79	1.766,09	5.956,12	119.122,40	23.824,48	476.489,60
Técnico de Atendimento Local Sênior	40	4	2.529,14	724,25	1.350,89	1.940,70	6.544,98	130.899,67	26.179,93	523.598,68
VALOR TOTAL		**26**							**172.197,38**	**3.443.947,66**
								VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO		**3.443.947,66**

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPP	Quantidade de profissionais para os perfis
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUC	Valor unitário do Contrato
VTM	Valor Total Mensal
VTC	Valor Total do Contrato

Observação: Os módulos (1, 2, 3 e 4) que integram esta planilha detalham a composição da estimativa de preço produzida pelo CNJ para a futura contratação. As licitantes não estão vinculadas aos valores numéricos (quantitativos, percentuais e preços) descritos nas diversas linhas e colunas desta planilha, mas devem observar o formato desta planilha e os valores não numéricos desta planilha (nomes de linhas, nomes de colunas, abreviaturas e respectivos significados), com exceção dos nomes e quantidades dos perfis profissionais, para apresentação do lance final discriminado em planilha de custos e formação de preços (exigido pelo item “e.1” da Seção X deste Edital).

C) PROPOSTA PREÇOS (MODELO)

ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD.	VALOR UNITÁRIO (R$)	VALOR TOTAL (R$)
(...)	(...)	(...)	(...)	*(algarismos)*	*(algarismos e extenso)*

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2017

ANEXO III DO EDITAL – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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 _____, com sede _____, CEP _____, telefone (___) _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu _____, _____, RG n. _____ e CPF n. _____, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 22/2017, publicado no Diário Oficial da União do dia __ de _____ de 2017, e a respectiva homologação, conforme Despacho _____ 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 escorreito 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 prevencção 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** originais e/ou cópias dos documentos probatórios do cumprimento e/ou das quitações de obrigações trabalhistas, inclusive, das 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 de valores devidos à órgãos/entidades da Administração Pública e/ou aos trabalhadores vinculados à execução do contrato;

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;

k) valor líquido pago ao trabalhador;

l) tempo, em minutos, de serviços mensalmente prestados, pelo trabalhador, à execução do contrato, no mês/ano considerado;

m) 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.

d) 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

e) 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 cômputos 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$ _____ (_____), e o valor global é de R$ _____ (_____), 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, ressalvar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

Parágrafo doze – A inércia da **CONTRATADA** em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus. 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 _____, Programa de Trabalho: _____ e Natureza da Despesa: _____,

tendo sido emitida a Nota de Empenho _____, datada de _____ de _____ de _____.

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 – a intenção de substituir não esteja referida à multa resultante do acúmulo de 3 (três) advertências, prevista na alínea “b.7” do *caput* desta Cláusula;

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

III – 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** assuma 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$** _____ (_____), 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 Presumido ou Lucro Real**		**SIMPLES**
RAT ajustado (RAT*FAP)[1]	**0,5%**	**6,0%**	**-**
SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALARIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT AJUSTADO/SEBRAE (a)[2]	**14,30%**	**19,80%**	**8,00%**
Encargo	**Mínimo**	**Máximo**	**-**
13º Salário	8,3333%		
Férias	8,3333%		
Abono de férias	2,7777%		
Subtotal (b)	19,4443%		
Incidência (a)*(b) = (c)	2,7805	3,8500	1,5555
Multa FGTS (d)	4,2998%		
Encargos Retidos (b)+(c)+(d)=(e)	**26,5246%**	**27,5941%**	**25,2996%**

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 em 2 (duas) vias, para todos os fins de direito.

Brasília, de de 2017.

Pelo **CONTRATANTE** Pela **CONTRATADA**

Julhiana Miranda Melloh Almeida
Diretora-Geral

ANEXO A DO CONTRATO N. ___/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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	(...)	(...)

ANEXO B DO CONTRATO N. ___/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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 TELESSUPORTE 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 %	<= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 %	<= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
SERVIÇO DE TELESSUPORTE 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 %	<= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-24	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		

INS-31	Índice de rotatividade de pessoal no telessuporte	(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 de pessoal no 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. ___/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA _____, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA (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 ....., entidade de direito privado sediada na ....., inscrita no CNPJ/MF sob nº. ..... e com Inscrição Estadual nº ....., 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 ...../....., firmado em ..... de ..... de ....., 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 ...../.....,

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 em 2 (duas) vias.

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 escorreito 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 prevencção 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 cômputos 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, ressalvar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

Parágrafo doze – A inércia da **CONTRATADA** em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus. 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** assuma 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**
1	2,9546%

RAT ajustado (RAT*FAP)	
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 TELESSUPORTE 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 %	<= 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 %	>= 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%	>= 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 %	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
		(Total de chamados		0,3% + (0,1%		

INS-6	Índice de chamados improcedentes	categorizados como improcedentes/Total de chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
SERVIÇO DE TELESSUPORTE 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	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da		

	após 20 segundos	telefônicas recebidas) x 100 %		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 %	>= 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 %	>= 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 %	<= 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 chamados resolvidos) x 100 %	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)		
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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-24	Índice de resolução de chamados de usuários padrão em até 120 minutos	(Total de chamados de usuários padrão resolvidos em até 120 min. do recebimento / Total de demandas de usuários padrão recebidas) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% 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 %	>= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-27	Índice de resolução de chamados de	(Total de chamados de usuários VIP resolvidos em até 60 min. do recebimento / Total de	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da		

	usuários VIP em até 60 minutos	demandas de usuários VIP recebidas) x 100 %		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 %	>= 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 %	<= 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 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)		
INS-31	Índice de rotatividade de pessoal no telessuporte	(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 de pessoal no 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)					

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**.

pagos antecipadamente, em 13/9/2001, pelo Instituto de Tecnologia em Fármacos - Farmanguinhos, da Fundação Oswaldo Cruz, mediante Ordem Bancária 2001OB001531, contrariando as obrigações estipuladas no Edital, subitem 12.1, c/c item 15 c/c item 21, c/c o Anexo V do Edital, cláusula sétima, "Das obrigações da contratada", alínea 'a'.

A rejeição das alegações de defesa poderá ensejar: a) julgamento pela irregularidade das contas do responsável, com a condenação ao pagamento do débito atualizado e acrescido de juros de mora (art. 19, Lei 8.443/1992). Valor total atualizado e acrescido dos juros de mora até 16/10/2017: R$ 17.992.485,55; b) imputação de multa (arts. 57 e 58, Lei 8.443/1992); c) julgamento pela irregularidade das contas anuais do responsável ora citado, caso figure no rol de responsáveis de processo de contas anuais (art. 15, Lei 8.443/1992), d) inabilitação para o exercício de cargo em comissão ou função de confiança, no âmbito da Administração Pública, por período de cinco a oito anos (art. 60, Lei 8.443/1992) e) inscrição do nome em lista de responsáveis cujas contas houverem sido julgadas irregulares nos cinco anos imediatamente anteriores à época em que forem realizadas eleições no âmbito da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, para os fins previstos no art. 1º, inciso I, alínea g e no art. 3º da Lei Complementar 64/1990.

A liquidação tempestiva do débito atualizado apenas saneará o processo caso o TCU reconheça a boa-fé do responsável e seja constatada a inexistência de outras irregularidades no processo. Nessa hipótese, o Tribunal julgará as contas regulares com ressalva e expedirá quitação da dívida. Consequentemente, caso não seja reconhecida a boa-fé do responsável pelo TCU ou caso sejam constatadas outras irregularidades nas contas, o mero recolhimento do débito atualizado monetariamente não impedirá eventual condenação ao referido pagamento acrescido de juros de mora, abatendo-se os valores já recolhidos.

Não havendo manifestação no prazo, o processo terá prosseguimento, caracterizando-se a revelia (art. 12, § 3º, Lei 8.443/1992).

A informação prestada deverá ser classificada quanto ao grau de confidencialidade, nos termos do art. 14 da Resolução-TCU 254/2013, caso contrário será tratada como pública para o Tribunal.

Informações detalhadas acerca do processo, da(s) irregularidade(s) acima indicada(s), do(s) valor(es) histórico(s) do débito com a(s) respectiva(s) data(s) de ocorrência e do(s) cofre(s) credor(es) podem ser obtidas junto à Secretaria de Controle Externo no Estado do Rio de Janeiro - Secex-RJ, ou em qualquer outra Secretaria de Controle Externo do Tribunal.

MARCOS CESAR BARBOSA DE SOUZA
Diretor

SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

a)Processo: TC-005.105/2016-1; b)Espécie: 6º TA ao CT nº 20/2013, firmado em 16/10/2017, entre o TCU e a empresa CAST INFORMÁTICA S/A.; c)Objeto: alteração, reajuste e supressão; d)Fundamento Legal: art. 55, III, e art. 65, II, "b", da Lei nº 8.666/93; e)Valor: R$ 1.534.656,00; f)NE: 2017NE001151, 2017NE001152, 2017NE001153 e 2017NE001154; g)Signatários: pelo Contratante, Carlos Roberto Caixeta, e, pelo Contratado, José Calazans da Rocha.

Defensoria Pública da União

EXTRATO DE CONTRATO Nº 41/2017 UASG 290002

Nº Processo: 08038002454201756. PREGÃO SISPP Nº 26/2017. Contratante: DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO -.CNPJ Contratado: 04816857000135. Contratado: CARMAXX LOCACAO DE VEICULOS LTDA -EPP. Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de veículos para atender a Unidade DPU/São Bernardo do Campo/SP. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Vigência: 03/10/2017 a 02/10/2018. Valor Total: R$135.699,36. Fonte: 100000000 - 2017NE802676. Data de Assinatura: 03/10/2017.

(SICON - 17/10/2017) 290002-00001-2017NE802705

EXTRATO DE CONTRATO Nº 112/2017 UASG 290002

Nº Processo: 08038006608201606. INEXIGIBILIDADE Nº 14/2017. Contratante: DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO -.CNPJ Contratado: 34164319000506. Contratado: CASA DA MOEDA DO BRASIL CMB -.Objeto: Prestação de serviços continuados de confecção das Carteiras de Identidade Funcional, dos porta-documentos e distintivos dos integrantes da carreira de Defensor Público Federal. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Vigência: 13/10/2017 a 12/10/2018. Valor Total: R$174.280,00. Fonte: 100000000 - 2017NE801230. Data de Assinatura: 13/10/2017.

(SICON - 17/10/2017) 290002-00001-2017NE802705

EXTRATO DE RESCISÃO Nº 55/2013

Subrogada pela UASG: 200140 - DEFENSORIAPUBLICA DA UNIAO - DF. Nº Processo: 08038010235201217. Contratante: DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO -.CNPJ Contratado: 14487384000123. Contratado: CAPIM DOURADO RENT A CAR LTDA - ME.Objeto: Rescisão unilateral do contrato Fundamento Legal: Inciso I do art. 79 c/c inciso XII do art. 78, ambos da Lei 8.666/93 e Cláusula Décima Primeira do contrato. Data de Rescisão: 06/11/2017.

(SICON - 17/10/2017) 290002-00001-2017NE802705

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2/2017 UASG 290002

Número do Contrato: 143/2015. Nº Processo: 08038001029201588. PREGÃO SISPP Nº 69/2015. Contratante: DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO -.CNPJ Contratado: 11022854000195. Contratado: CONSTRU-SERVICE CONSERVACAO E -LIMPEZA EIRELI - EPP. Objeto: Prorrogação do prazo de vigência do contrato de prestação de serviços de limpeza para atender a Unidade DPU/Volta Redonda/RJ e acrescer ao objeto contratual, o correspondente a 24,95% (vinte e quatro vírgula noventa e cinco por cento) ao valor do contrato. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Vigência: 11/11/2017 a 10/11/2018. Valor Total: R$42.349,44. Fonte: 100000000 - 2017NE800451. Data de Assinatura: 17/10/2017.

(SICON - 17/10/2017) 290002-00001-2017NE802705

RESULTADOS DE JULGAMENTOS PREGÃO Nº 113/2017

O Pregoeiro torna público o resultado do Pregão nº 113/2017, que trata da contratação dos serviços de copeiragem para atender a DPU em Juiz de Fora/MG, cujo obejto fora adjudicado e homolgoado pelas autoridades competentes à empresa: LG ADM DE SERV EIRELI-EPP, CNPJ: 05.427.994/0001-40, visto ter atendido a todos os requisitos do Edital supracitado.

(SIDEC - 17/10/2017) 290002-00001-2017NE802705

PREGÃO Nº 125/2017

O Pregoeiro torna público o resultado do Pregão nº 125/2017, que trata da contratação dos serviços de copeiragem para atender a unidade da DPU em Belo Horizonte/MG, cujo objeto fora adjudicado e homologado pelas autoridades competentes à empresa: ATRATIVA SERVICE LTDA-ME, CNPJ: 14.339.328/0001-41, visto ter atendido a todos os requisitos do Edital supracitado.

(SIDEC - 17/10/2017) 290002-00001-2017NE802705

PREGÃO Nº 131/2017

O Pregoeiro torna público o resultado do Pregão nº 131/2017, que trata da contratação dos serviços de locação de veículos para atender a DPU de Porto Alegre/RS, cujo objeto fora adjudicado e homolgoado pelas autoridades competentes à empresa: EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS MAGALA LTDA-ME, CNPJ: 02.363.284/0001-06, visto ter atendido a todos os requisitos do Edital supracitado.

MARCILIO RODRIGUES PENHA

(SIDEC - 17/10/2017) 290002-00001-2017NE802705

Poder Legislativo

CÂMARA DOS DEPUTADOS
DIRETORIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA
SECRETARIA EXECUTIVA DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

AVISO DE ALTERAÇÃO PREGÃO Nº 111/2017

Comunicamos que o edital da licitação supracitada, publicada no D.O.U de 21/09/2017 foi alterado. Objeto: Pregão Eletrônico - Fornecimento, mediante Sistema de Registro de Preços, de computadores servidores de arquitetura x86/64, novos e para primeiro uso, incluindo ativação e garantia de funcionamento on-site, pelo período mínimo de 60 (sessenta) meses. Total de Itens Licitados: 00001 Novo Edital: 18/10/2017 das 09h00 às 17h59. Endereço: Camara Dos Deputados Edif. Anexo 1 - 14 Andar Praça Dos Três Poderes - BRASILIA - DF. Entrega das Propostas: a partir de 18/10/2017 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 31/10/2017, às 09h30 no site www.comprasnet.gov.br.

BEATRIZ DE FATIMA E SILVA MEZENCIO
Presidente da Cpl

(SIDEC - 17/10/2017) 010001-00001-2017NE000769

SENADO FEDERAL
DIRETORIA-GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATAÇÕES

EXTRATO DE CONTRATO

Espécie: Contrato CT2017/0076. Processo: 200.015044/2016-53. Celebrado com a empresa FLÁVIA CRISTINA SILVA PIMENTA - ME. CNPJ: 07.356.270/0001-89. Modalidade: Pregão Eletrônico nº 092/2017. Objeto: Prestação de serviços de manutenção preventiva mensal programada e corretiva por demanda com fornecimento de peças novas e originais no Transmissor de TV e Transmissor de Rádio FM instalados na cidade de Rio Branco - AC, Transmissor de Rádio FM instalado na cidade de Natal - RN, Transmissor de FM instalado na cidade de Cuiabá - MT e Transmissor de TV instalado na cidade de João Pessoa - PB, pelo período de 12 (doze) meses consecutivos. Valor Global: R$ 241.780,00. Programa de Trabalho: 01131055125495664. Natureza da Despesa: 339039. Notas de Empenho nºs 2017NE801012 e 2017NE801013, emitida em 26/09/2017. Vigência: início: 16/10/2017 - final: 15/10/2018. Signatários: pelo Senado Federal: Ilana Trombka, Diretora-Geral, pela Contratada: Flávia Cristina Silva Pimenta.

Poder Judiciário

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

EXTRATO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Acordo de Cooperação Técnica nº 8/2017 celebrado entre o STF e o INSTITUTO DOS ADVOGADOS DE SÃO PAULO - IASP (Processo Eletrônico 005571/2016). Objeto: divulgação de programa de cunho educativo produzido pelo IASP na TV Justiça. Fundamento Legal: Lei nº. 8.666/93. Vigência: 60 meses, a partir de 31/10/2017. Assinam: pelo STF, Eduardo Silva Toledo - Diretor-Geral; pelo IASP, José Horácio Halfeld Rezende Ribeiro - Presidente.

AVISOS DE LICITAÇÃO PREGÃO Nº 70/2017 UASG 040001

Processo: 007937/2017 . Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa para prestação de serviços de engenharia civil (demolição, alvenaria, revestimento, emassamento, pintura, instalação de paredes dry-wall, instalação de forro de gesso acartonado, instalação de mármore, impermeabilização e outros serviços), sob demanda, com fornecimento de material Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 18/10/2017 de 09h00 às 17h59. Endereço: Praca Dos Tres Proderes - Ed. Sede - 2. Andar BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/040001-05-70-2017. Entrega das Propostas: a partir de 18/10/2017 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 06/11/2017 às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital disponível nos sítios www.comprasgovernamentais.gov.br e www.stf.jus.br

(SIDEC - 17/10/2017) 040001-00001-2017NE000004

PREGÃO Nº 82/2017 UASG 040001

Processo: 001872/2017 . Objeto: Pregão Eletrônico - Aquisição de licenças de software Adobe Total de Itens Licitados: 00007. Edital: 18/10/2017 de 09h00 às 17h59. Endereço: Praca Dos Tres Proderes - Ed. Sede - 2. Andar BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/040001-05-82-2017. Entrega das Propostas: a partir de 18/10/2017 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 06/11/2017 às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital disponível nos sítios www.comprasgovernamentais.gov.br e www.stf.jus.br

MARCELLO DOS SANTOS LOPES
Pregoeiro

(SIDEC - 17/10/2017) 040001-00001-2017NE000004

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE CONTRATO

Contrato nº 17/2017, firmado entre o CNJ e ALGAR TI CONSULTORIA S/A. CNPJ 05.510.654/0001-89. Processo SEI n. 04517/2016. Objeto: prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC. Procedimento Licitatório: Pregão Eletrônico n. 22/2017. Fundamento Legal: Lei 10.520/02. Valor: R$1.879.666,80. Programa de Trabalho: 0203213892B650001. Natureza de Despesa: 339039. Data da Assinatura: 17/10/2017. Vigência: 20 meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei. Signatários: pelo CNJ, Julhiana Miranda Melloh Almeida - Diretora-Geral; pela Contratada, Amanda Conde dos Reis - Coordenadora de Operações.

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO Nº 27/2017 UASG 040003

Processo: 10093/2017 . Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de serviços de apoio administrativo na área de recepção, por meio de postos de trabalho, conforme especificações e condições estabelecidas nos anexos I, II e III do Edital. Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 18/10/2017 de 12h00 às 17h59. Endereço: Sepn 514, Bloco B, Lote 7, 1º Andar, Sala 01, Asa Norte, Brasília Asa Norte - BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/040003-05-27-2017. Entrega das Propostas: a partir de 18/10/2017 às 12h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 31/10/2017 às 13h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital para consulta e 'download' nos 'sites' www.cnj.jus.br, www.comprasnet.gov.br e à disposição dos interessados, mediante pagamento das cópias, na Comissão Permanente de Licitação, ao custo de R$ 0,30 por folha.

VANIA ALVES DE SOUZA
Pregoeira

(SIDEC - 17/10/2017) 040003-00001-2017NE000002

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico http://www.in.gov.br/autenticidade.html, pelo código 00032017101800144

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Constitui Grupo de Estudo para proposição de minuta de ato de regulamentação do funcionamento do Centro de Apoio à Amamentação e Cuidado Infantil do Conselho Nacional de Justiça

A DIRETORA-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 3°, inciso XI, alínea "ad", da Portaria nº 112 de 4 de junho de 2010 e considerando o que consta do Processo 10037/2017,

RESOLVE:

Art. 1º Constituir Grupo de Estudo composto pelos servidores Priscila Fernandes Coelho Ribeiro, matrícula 1725, Thainá Tozze Baêta Neves, matrícula 1822, Andrea Sobral de Barros, matrícula 1826, Rodrigo Moraes Godoy, matrícula 1553, Renata Farias Brandão Côrtes Prado, matrícula 1964, Carine de Lima Nascimento, matrícula 1866, para, sob a coordenação da primeira, apresentar proposição do ato de regulamentação do funcionamento do Centro de Apoio à Amamentação e Cuidado Infantil do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 2° O Grupo de Estudo poderá solicitar o apoio da Secretaria de Controle Interno, caso necessário.

Art. 3° Fica estabelecido o prazo de 60 (sessenta) dias para apresentação da minuta do ato de regulamentação.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 338 DE 11 DE OUTUBRO DE 2017

A DIRETORA-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições e com base no art. 3º da Portaria nº 112/2010,

RESOLVE:

Art. 1º Tornar público o elogio concedido pelo então Conselheiro Bruno Ronchetti de Castro, pela excelência dos serviços prestados, bem como pela alta qualificação, presteza, educação, cortesia, dedicação e espírito de colaboração no desempenho das atribuições que lhe foram confiadas , aos servidores:

- Elton Rodrigues de Souza - Escrevente Técnico Judiciário, do quadro de pessoal do Tribunal de Justiça do estado de São Paulo;

- Renata Aguiar Ferreira Monfardini, Analista Judiciário, Área Administrativa, do quadro de pessoal do Conselho Nacional de Justiça;

- Emerson Luiz de Castro Assunção, Técnico Judiciário, Área Administrativa, do quadro de pessoal do Conselho Nacional de Justiça;

- Gabriela Moreira de Azevedo Soares, Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Estatística, do quadro de pessoal do Conselho Nacional de Justiça.

PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 345 DE 16 DE OUTUBRO DE 2017

Institui equipe de Planejamento de Contratação com vistas à aquisição de licenças dos Softwares AutoCAD, Revit e Volare.

A DIRETORA-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições, com fundamento no artigo 12, parágrafo 7º, Inciso IV da Resolução CNJ nº 182, de 17 de outubro de 2013, e tendo em vista o que consta do Processo SEI nº 10226/2017,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Equipe de Planejamento de Contratação composta pelos servidores **Marcelo Eustáquio Soares de Lima** - matrícula nº 1719, **Octávio Oliveira dos Anjos** - matrícula nº 1842 e **Cristiane Vale de Sousa -**matrícula nº 1693, para elaborar os Estudos Preliminares e o Termo de Referência, tendo por objeto a aquisição de licenças dos Softwares AutoCAD, Revit e Volare.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 346 DE 17 DE OUTUBRO DE 2017

Dispõe sobre designação de gestores do Contrato nº 17/2017.

A DIRETORA-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666/93, com fundamento na Portaria nº 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo nº 04517/2016,

RESOLVE:

Art. 1º Designar os servidores **Renato Franklin Bomfim da Silveira**, matrícula nº 1751, **Flávio Abreu Amorim**, matrícula nº 1882, e **Carlos Eduardo Vellozo de Campos**, matrícula nº 1743, como gestor titular, gestor substituto e fiscal técnico, respectivamente, do Contrato nº 17/2017, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e a empresa Algar TI Consultoria S/A, cujo objeto é 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.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

PORTARIA DIRETORIA-GERAL N. 347 DE 18 DE OUTUBRO DE 2017

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

TERMO ADITIVO

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

A UNIÃO, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA,** sediado no SEPN – Quadra 514, Lote 9, Bloco D, Asa Norte, 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,** Identidade 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, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo CNJ/SEI n. 04517/2016 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo:

a) excluir, em decorrência do Parágrafo Terceiro do art. 614 da Consolidação das Leis do Trabalho, incluído pela Lei n. 13.467/2017:

a.1) o valor referente ao Vale Alimentação; e

a.2) o valor referente ao Auxílio Saúde;

b) atualizar a metodologia de cálculo aplicada na definição da quantidade de vale transporte por empregado:

b.1) a metodologia de cálculo considerará dois percursos diários por empregado (Cidade Satélite x CNJ e CNJ x Cidade Satélite), utilizando duas passagens de tarifa da Linha Metropolitana 2 (M-2), conforme Decreto n. 37.940, de 30 de dezembro de 2016, do Governo do Distrito Federal.

Parágrafo primeiro – A alínea "a" do *caput* tem seus efeitos financeiros retroativos a 1º de maio de 2018.

Parágrafo segundo – A alínea "b" do *caput* tem seus efeitos financeiros contados a partir da assinatura deste Termo Aditivo.

DO VALOR

CLÁUSULA SEGUNDA – O valor estimado do contrato para passa a ser de:

a) **R$ 74.683,30** (setenta e quatro mil, seiscentos e oitenta e três reais e trinta centavos), mensal, e de **R$ 1.493.666,00** (um milhão, quatrocentos e noventa e três mil, seiscentos e sessenta e seis reais), anual, com

vigência de 1º de maio de 2018 até a data anterior à assinatura do 1º termo aditivo; e

b) **R$ 70.424,88** (setenta mil, quatrocentos e vinte e quatro reais e oitenta e oito centavos), mensal, e de **R$ 1.408.497,60** (um milhão, quatrocentos e oito mil, quatrocentos e noventa e sete reais e sessenta centavos), anual, com vigência a partir da data de assinatura do 1º Termo Aditivo.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA TERCEIRA – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros retroativos constantes da Cláusula Primeira.

DA RATIFICAÇÃO

CLÁUSULA QUARTA – 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**

Julhiana Miranda Melloh Almeida

Diretora-Geral

Pela **CONTRATADA**

Amanda Conde dos Reis

Coordenadora de Operações

Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS**, **Usuário Externo**, em 21/08/2018, às 16:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **GETÚLIO VAZ**, **DIRETOR-GERAL EM SUBSTITUIÇÃO - DIRETORIA GERAL**, em 21/08/2018, às 19:07, 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 **0484336** e o código CRC **F1E4CE5C**.

Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Informação Nº 898/SCI/2018
Processo: 04517/2016
Assunto:**Empresa Algar. Recurso Administrativo. Reforma Trabalhista. Aplicabilidade.**

Senhor Secretário

Por meio do Despacho DG 0488435, a senhora Diretora-Geral encaminhou os autos a esta Secretaria de Controle Interno (SCI) para "(...) conhecimento e manifestação acerca dos argumentos apresentados pela contratada para a revogação do aditivo contratual (...)".

2. Trata-se do Contrato nº 17/2017 (Documento SEI nº 0352682), celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A., cujo objeto é a Prestação de Serviços Técnicos de Atendimento Remoto e Presencial aos Usuários de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3. Esta Secretaria de Controle Interno (SCI) na Informação Interna nº 041/2018 – SCI/Presi/CNJ, Informação SEI nº 745 – Documento SEI nº 0474063, juntada no Processo SEI nº 04259/2018, analisou a aplicabilidade do documento Orientações sobre a Reforma Trabalhista (Documento SEI nº 0449059, juntado no Processo SEI nº 04259/2018) aos contratos de "níveis de serviço", nos termos do Despacho SEGEC nº 0466836, tendo concluído quanto ao contrato em tela:

> "(...).
>
> **Contrato CNJ nº 17/2017**
>
> 25. O Contrato CNJ nº 17/2017 (Documento Sei nº 0352682), celebrado com a empresa ALGAR TI Consultoria S/A, nos autos do Processo Sei nº 04517/2016, tem por objeto a Prestação de Serviços Técnicos de Atendimento Remoto e Presencial aos Usuários de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.
>
> 26. O mencionado contrato foi celebrado em decorrência do Pregão Eletrônico nº 22/2017, Documento Sei nº 0331526), cujo Anexo II do Edital previu as planilhas de formação de preços a serem adotadas na contratação.
>
> 27. A proposta da empresa vencedora, fls. 117 a 119, conforme Documento Sei nº 0345289, foi formulada segundo os custos previstos nas mencionadas planilhas e trazem de maneira detalhada, por perfil profissional, as quantidades de profissionais a serem alocados na execução do serviço, incluindo entre as parcelas remuneratórias, o auxílio-alimentação e auxílio-saúde.
>
> 28. Dessa forma, é possível conhecer os custos envolvidos na contratação e o detalhamento da remuneração da mão de obra envolvida na prestação de serviço.
>
> 29. Contudo, a Convenção Coletiva de Trabalho aplicável à categoria profissional, Documento Sei nº 0342780, fls. 34 a 52, perdeu a eficácia, pois segundo o art. 1º, o pactuado era válido no período de 1/5/2016 a 30/4/2018.
>
> 30. Assim, as parcelas auxílio-alimentação e auxílio-saúde, são devidas até 30/4/2018, conforme razões expostas nos parágrafos 21, 96 e 113 do Documento "Orientação sobre a Aplicabilidade da Reforma Trabalhista" (Documento Sei nº 0449059).
>
> (...)."

4. Assim, comunicada sobre a necessidade de assinatura do aditivo reducional decorrente da aplicação da nova legislação trabalhista, conforme *e-mail*, Documento SEI nº 0484364, a contratada

apresentou o Ofício GC nº 2018/36, Documento SEI nº 0487419, em que insurge contra a alteração contratual.

5. Dessa forma, passa-se a análise da argumentação trazida pela empresa no mencionado ofício, circunscrita apenas àquelas verbas objeto do documento Orientações sobre a Reforma Trabalhista (Documento SEI nº 0449059), ou seja, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, excluído, portanto, o vale-transporte.

6. Como esclarecido no parágrafo 27 da Informação SEI nº 745 – Documento SEI nº 0474063, juntada no Processo SEI nº 04259/2018, de fato, os valores referentes aos auxílios alimentação e saúde integram a planilha de preços ofertada pela empresa, por ocasião da apresentação da proposta, como custos a serem suportados pela Administração, e uma vez que não são mais devidos à luz das alterações introduzidas pela Lei nº 13.467/2017, são, portanto, expurgáveis do contrato administrativo em tela.

7. Ocorre que, como já explanado nos parágrafos 81 a 98 e 111 a 113 do documento Orientações sobre a Reforma Trabalhista (Documento SEI nº 0449059), os mencionados auxílios deixaram de possuir natureza salarial, não integrando portanto o contrato de trabalho, e quando não amparados em Convenção Coletiva de Trabalho vigente são custos indevidos a serem repassados à Administração.

8. Ressalta-se a inaplicabilidade do Acordão TCU nº 910/2014 – Plenário – ao caso ora analisado, uma vez que não há substituição de preço ofertado pela empresa, pois o termo aditivo proposto não trata de redução de preço excessivo, mas da exclusão de custo indevido à luz da nova legislação trabalhista.

9. No presente caso, a proposta da empresa vencedora, conforme fls. 117 a 119, do Documento SEI nº 0345289, foi formulada segundo as planilhas constantes do edital de licitação e trouxeram de maneira detalhada, os custos suportados por perfil profissional, as quantidades de profissionais a serem alocados na execução do serviço, incluindo entre as parcelas remuneratórias da mão de obra a ser utilizada, o auxílio-alimentação e auxílio-saúde.

10. Dessa maneira, a alegação de que se trata de contrato de execução indireta por empreitada e que não adentraria aos itens de custos, firmando-se por preço global, não prospera, isso porque o contrato prevê na Cláusula Quatorze hipótese de repactuação do valor contratado, mediante negociação e avaliação analítica dos custos, o que aponta ideia de que acaso se tratasse de valor global contratado, seria o montante do contrato reajustado sem considerar a demonstração analítica da variação dos componentes de custos constantes da Planilha de Custos e Formação de Preços do contrato.

11. É certo que na fase de apresentação de proposta, a empresa especificou tais custos, tornando-os conhecidos da Administração.

12. Dessa forma, a Administração tem ciência dos custos em que incorre, não podendo, *s.m.j*, suportar aqueles que não são mais exigíveis.

Brasília, 31 de julho de 2018.

Cristianna Duarte Fernandes Bittencourt

Assistente da Secretaria de Controle Interno



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANNA DUARTE FERNANDES BITTENCOURT**, **ASSISTENTE V - SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO**, em 31/07/2018, às 13:56, 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 **0492379** e o código CRC **EF5DA4D7**.

PARECER - AJU

PROCESSO ADMINISTRATIVO CNJ SEI nº 04517/2016

Assunto: Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº 17/2017. Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A. Alterações decorrentes da Lei n. 13.467/2017. Reforma Trabalhista. Questionamentos da empresa.

Senhora Assessora-Chefe,

Cuida-se do Contrato n. 17/2017 (doc. 0352682), firmado entre o Conselho Nacional de Justiça e a empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**, cujo objeto é a contratação de prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação.

RELATÓRIO

2. Mediante o Primeiro Termo Aditivo (doc. 0477410), o aludido contrato será alterado, nestes termos:

> CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo:
>
> a) excluir, em decorrência do Parágrafo Terceiro do art. 614 da Consolidação das Leis do Trabalho, incluído pela Lei n. 13.467/2017:
>
> a.1) o valor referente ao vale-alimentação; e
>
> a.2) o valor referente ao auxílio-saúde;
>
> b) atualizar a metodologia de cálculo aplicada na definição da quantidade de vale transporte por empregado:
>
> b.1) a metodologia de cálculo considerará dois percursos diários por empregado (cidade satélite x CNJ e CNJ x cidade satélite), utilizando duas passagens de tarifa da Linha Metropolitana 2 (M-2), conforme Decreto n. 37.940, de 30 de dezembro de 2016, do Governo do Distrito Federal.

2.1. Conforme consignado no parágrafo primeiro da *Cláusula Primeira* do Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº 17/2017, a alínea "a" acima têm seus efeitos financeiros retroativos a contar de 1º de maio de 2018. Já, a alínea *b;* a partir da assinatura do aludido aditivo.

3. Ocorre que, posteriormente à análise da legalidade do mencionado aditivo, levada a efeito por meio do Parecer AJU 0479999, a contratada esposou entendimento de que não há motivação suficiente para a retirada dos valores porque resultaria em prejuízo direto e o fundamento alegado com base na CLT não resiste à análise sistemática normativa, motivos pelos quais solicita a revogação do mencionado aditivo, conforme doc. 0487419.

4. Em razão disso, a Diretoria-Geral, mediante o Despacho 0488435, encaminhou os autos à Assessoria Jurídica e à Secretaria de Controle Interno, para análise e manifestação.

É o breve relato.

ANÁLISE

5. Pois bem. Inicialmente, esclarece-se à empresa **ALGAR TI CONSULTORIA S/A** que o termo aditivo objeto de questionamento foi elaborado após o recebimento do Ofício 0478/2018-TCU/Selog, de 4/4/2018, recebido neste Conselho em 05/04/2018 (arquivo SEI 0434328), por meio do qual o Tribunal de Contas

da União (TCU) solicitou informações acerca "*das providências que estão sendo ou que devem ser adotadas (informações de ordem legal, interpretativa, operacional e/ou financeira relativas ao tema), nos órgãos e entidades sob jurisdição, na condição de responsáveis pelo controle e aperfeiçoamento da atuação administrativa na estrutura organizacional em que se inserem, para ajustar os contratos vigentes de prestação de serviços, de forma a atender ao novo dispositivo legal*."

5.1. No ofício, o Tribunal de Contas da União pede que a Administração Pública Federal considere cinco tipos diferentes de situações contratuais, todas relacionadas à data da assinatura do contrato e à existência, ou não, de convenção coletiva que resguarde a percepção em dobro nos dias de trabalho durantes os feriados e as prorrogações de trabalho noturno (item 1, alíneas *a*, *b*, *c*, *d*, *e*).

5.2. A discussão em tela, pertinente à aplicação da Lei n. 13.467/2017, estava relacionada à redação legislativa alterada pela MP n. 808/2017 até 23/04/2018[1]. Ocorre que, em 23/04/2018, referida MP perdeu validade, já que não convertida em lei pelo Congresso Nacional (CF, art. 62, § 3º). Com isso, **voltou a vigorar a redação original da Lei n. 13.467/2017**. Importa mencionar que a redação original, que voltou a vigorar, não previa a aplicação da reforma aos contratos vigentes antes da sua entrada em vigor, mas a MP n. 808/2017 o fez expressamente no seu artigo 2º[2]. Nesse sentido, tendo a redação anterior voltado a vigorar, e diante da ausência de pronunciamento do Poder Judiciário sobre a aplicabilidade da nova lei, norteia-se pelo entendimento da Corte de Contas, no sentido de se aplicar aos contratos em andamento os termos da reforma trabalhista conforme redação originária.

5.3. Em relação ao vale-alimentação e auxílio-saúde, corroborando as orientações do Controle Interno, deve-se observar a previsão em lei (geral ou específica) ou se há cláusula em convenção coletiva vigente para a manutenção dos benefícios mencionados no documento 0449059. Vale lembrar que, de acordo com a IN MPOG 5/2017, a Administração não se vincula à cláusula de acordo ou convenção coletiva que trate de verbas de natureza não trabalhista (artigo 6º)[3].

6. Feitos os esclarecimentos, e com relação aos requerimentos apresentados pela aludida empresa no doc. 0487419, a fim de infirmar/revisar o aditivo de alteração contratual, ressalta-se que a Secretaria de Controle Interno entendeu que as alegações da contratada não possuem o condão de alterar as conclusões obtidas no documento "Orientações sobre a Aplicabilidade da Reforma Trabalhista" - doc. 0449059, conforme segue parcialmente transcrito:

> (...)
>
> 4. Assim, comunicada sobre a necessidade de assinatura do aditivo reducional decorrente da aplicação da nova legislação trabalhista, conforme *e-mail*, Documento SEI nº 0484364, a contratada apresentou o Ofício GC nº 2018/36, Documento SEI nº 0487419, em que insurge contra a alteração contratual.
>
> 5. Dessa forma, passa-se a análise da argumentação trazida pela empresa no mencionado ofício, circunscrita apenas àquelas verbas objeto do documento Orientações sobre a Reforma Trabalhista (Documento SEI nº 0449059), ou seja, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, excluído, portanto, o vale-transporte.
>
> 6. Como esclarecido no parágrafo 27 da Informação SEI nº 745 – Documento SEI nº 0474063, juntada no Processo SEI nº 04259/2018, de fato, os valores referentes aos auxílios alimentação e saúde integram a planilha de preços ofertada pela empresa, por ocasião da apresentação da proposta, como custos a serem suportados pela Administração, e uma vez que não são mais devidos à luz das alterações introduzidas pela Lei nº 13.467/2017, são, portanto, expurgáveis do contrato administrativo em tela.
>
> 7. Ocorre que, como já explanado nos parágrafos 81 a 98 e 111 a 113 do documento Orientações sobre a Reforma Trabalhista (Documento SEI nº 0449059), os mencionados auxílios deixaram de possuir natureza salarial, não integrando portanto o contrato de trabalho, e quando não amparados em Convenção Coletiva de Trabalho vigente são custos indevidos a serem repassados à Administração.
>
> 8. Ressalta-se a inaplicabilidade do Acordão TCU nº 910/2014 – Plenário – ao caso ora analisado, uma vez que não há substituição de preço ofertado pela empresa, pois o termo aditivo proposto não trata de redução de preço excessivo, mas da exclusão de custo indevido à luz da nova legislação trabalhista.
>
> 9. No presente caso, a proposta da empresa vencedora, conforme fls. 117 a 119, do Documento SEI nº 0345289, foi formulada segundo as planilhas constantes do edital de licitação e trouxeram de maneira detalhada, os custos suportados por perfil profissional, as quantidades de profissionais a serem alocados na execução do serviço, incluindo entre as parcelas remuneratórias da mão de obra a ser utilizada, o auxílio-alimentação e auxílio-saúde.
>
> 10. Dessa maneira, a alegação de que se trata de contrato de execução indireta por empreitada e que não adentraria aos itens de custos, firmando-se por preço global, não prospera, isso porque o contrato prevê na Cláusula Quatorze hipótese de repactuação do valor contratado, mediante negociação e avaliação analítica dos custos, o que aponta ideia de que acaso se tratasse de valor global contratado, seria o montante do contrato reajustado sem considerar a demonstração analítica da variação dos componentes de custos constantes da Planilha de Custos e Formação de Preços do

contrato.

11. É certo que na fase de apresentação de proposta, a empresa especificou tais custos, tornando-os conhecidos da Administração.

12. Dessa forma, a Administração tem ciência dos custos em que incorre, não podendo, *s.m.j*, suportar aqueles que não são mais exigíveis.

(Informação 898 - 0492379, aprovada pelo Despacho SCI 0493597)

7. Com base na análise exauriente acima realizada pela SCI, entende-se que as alegações apresentadas pela contratada no doc. 0487419 não foram suficientes também para alterar as conclusões desta unidade de atuação no Parecer AJU 0479999, que opinou pela legalidade do Primeiro Termo Aditivo ao Contrato CNJ nº 17/2017 (doc. 0477410).

8. Com efeito, quanto à data dos efeitos financeiros da exclusão do valor referente ao vale-alimentação e do valor referente ao auxílio-saúde, fixada, corretamente, em 01/05/2018, data essa que passou a inexistir convenção ou acordo coletivo de trabalho vigente, enfatiza-se o entendimento da Secretaria de Controle Interno, externado no documento "Orientações sobre a Aplicabilidade da Reforma Trabalhista" - doc. 0449059, conforme segue parcialmente transcrito:

(...)

84. Contudo, com a entrada em vigor da Reforma Trabalhista, em 11/11/2017, **a alimentação concedida por meio de *ticket* ou cartão magnético deixa de ter natureza salarial, de acordo com o art. 457, § 2º, da CLT**:

"(...)

Art. 457.

§ 2º As importâncias, ainda que habituais, pagas a título de ajuda de custo, auxílio-alimentação, vedado seu pagamento em dinheiro, diárias para viagem, prêmios e abonos não integram a remuneração do empregado, não se incorporam ao contrato de trabalho e não constituem base de incidência de qualquer encargo trabalhista e previdenciário.

"(...)

85. Por conseguinte, **tanto a Súmula TST nº 241, quanto a orientação jurisprudencial, transcritas respectivamente no parágrafo 81 e no parágrafo 82, ambos destas Orientações, perderam suas aplicabilidades ante a incidência do art. 8º, § 2º, da CLT**, *in verbis*:

"(...)

Art. 8º.

§ 2º Súmulas e outros enunciados de jurisprudência editados pelo Tribunal Superior do Trabalho e pelos Tribunais Regionais do Trabalho não poderão restringir direitos legalmente previstos nem criar obrigações que não estejam previstas em lei.

"(...)

86. Dessa forma, os acordos ou convenções coletivas de trabalho que previam o pagamento de auxílio-alimentação por meio de vale-refeição, cartão magnético ou qualquer outra forma de *tichet* perderam sua validade em 11/11/2017, em razão da proibição da ultratividade das normas coletivas prevista no art. 614, § 3º, da CLT**, o que, em princípio, enseja a revisão dos contratos de prestação de serviço do órgão, para a exclusão do mencionado item da planilha de custo e formação de preços e o correspondente abatimento no valor global do contrato, salvo a existência de lei específica em contrário, ou seja, que determine a concessão do auxílio-alimentação**.

(...)

88. Entretanto, é certo que as convenções ou acordo coletivos podem disciplinar a concessão de benefícios, entre os quais se inclui o auxílio-alimentação, pois não se trata de assunto vedado pelo art. 611-B da CLT.

(...)

90. De outra ponta, o art. 6º da IN MPOG n. 5/2017 estabelece que:

Art. 6º A Administração não se vincula às disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

Parágrafo único. É vedado ao órgão e entidade vincular-se às disposições previstas nos Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública.

91. Assim, **a Administração não se vincula às cláusulas que disponham sobre**:

(...)

c) aquelas que estabeleçam **direitos não previstos em lei, como por exemplo valores ou índices obrigatórios de**

encargos sociais ou previdenciários, bem como o auxílio-alimentação; e

(...)

96. A concessão de auxílio-alimentação é, *s.m.j.*, assunto trabalhista, cujos reflexos estão regulados no art. 457, § 2º, da CLT.

97. **Desta forma, não houve, s.m.j., alteração quanto ao auxílio-alimentação, o que requer observância do decidido em acordo ou convenção coletiva de trabalho.**

(...)

112. Já o artigo 458, § 5º, da CLT, incluído pela Reforma Trabalhista, afirma que o valor relativo à assistência prestada por serviço médico ou odontológico, próprio ou não, inclusive o reembolso de despesas com medicamentos, óculos, aparelhos ortopédicos, próteses, órteses, despesas médico-hospitalares e outras similares, mesmo quando concedido em diferentes modalidades de planos e coberturas, não integram o salário do empregado para qualquer efeito.

113. **Contudo, por se tratar de matéria que pode ser regulada por acordo ou convenção coletiva adota-se o raciocínio já exposto nos parágrafos 88 a 98 destas Orientações**.

(...)

(destaquei)

8.1. Como se nota, a SCI entende que a Administração deve observar o decidido em acordo ou convenção coletiva de trabalho no que diz respeito ao vale-alimentação e ao auxílio-saúde. No Contrato nº 17/2017, verificou-se que a CCT 2016/2018 aplicável à categoria dos profissionais alocados no citado ajuste fixou vigência apenas até o dia 30/04/2018, conforme fls. 94 e seguintes do doc. 0345289.

8.2. Assim, ante a perda de validade da CCT 2016/2018 (doc. 0345289, fls. 94 e seguintes), o previsto no § 3º do art. 614 da CLT, incluído pela Lei n. 13.467/2017 (transcrito abaixo), e o entendimento acima da SCI, especialmente o explanado nos parágrafos 86, 97 e 113 do doc. 0449059, o qual concordamos, reitera-se que os efeitos financeiros da exclusão do vale-alimentação e do auxílio-saúde devem ter como marco inicial o dia 01/05/2018, data essa que passou a inexistir convenção ou acordo coletivo do trabalho vigente. Prescreve a nova regra que:

> Art. 614 - Os Sindicatos convenentes ou as emprêsas acordantes promoverão, conjunta ou separadamente, dentro de 8 (oito) dias da assinatura da Convenção ou Acôrdo, o depósito de uma via do mesmo, para fins de registro e arquivo, no Departamento Nacional do Trabalho, em se tratando de instrumento de caráter nacional ou interestadual, ou nos órgãos regionais do Ministério do Trabalho e Previdência Social, nos demais casos.
>
> (...)
>
> § 3º Não será permitido estipular duração de convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho superior a dois anos, **sendo vedada a ultratividade.**
>
> (destaquei)

9. Dada a inexistência de acordo ou convenção coletiva do trabalho em vigor aplicável à categoria dos profissionais alocados no mencionado contrato, é necessário destacar que a continuidade, ou não, do pagamento do vale-alimentação e do auxílio-saúde cabe exclusivamente à contratada, sendo mera liberalidade da contratada a manutenção do pagamento desses benefícios sem que haja lei ou convenção/acordo coletivo do trabalho regulando esses benefícios.

9.1. Ademais, é importante lembrar que, quando do advento de nova convenção/acordo coletivo do trabalho, e se assim previsto nessa norma trabalhista, a contratada poderá requerer a este Conselho o pagamento retroativo dos benefícios do vale-alimentação e do auxílio-saúde porventura pagos a seus funcionários no período de inexistência de norma coletiva vigente. Nesse sentido, vale mencionar que o *Parágrafo doze da Cláusula Quatorze* do Contrato nº 17/2017 permite o pagamento retroativo de valores referentes à repactuação do ajuste, conforme segue:

> 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 doze – A inércia da CONTRATADA em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação **e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus**. Ocorrerá igualmente a preclusão do direito à repactuação caso o pedido seja apresentado ao CNJ em momento posterior ao encerramento da vigência deste contrato.
>
> (destaquei)

10. Por fim, no que tange ao auxílio-transporte, e diferente do alegado pela contratada no doc. 0487419, pontua-se que tal benefício não será excluído mediante o citado aditivo, mas sim reduzido o valor repassado à contratada para custeio dessa vantagem a seus empregados, conforme disposto no aditivo (doc. 0477410). Por outro lado, caso a contratada discorde dessa redução, ela deve apresentar planilha de custos demonstrativa de que o atual valor reservado a tal benefício é suficiente ao custeio do auxílio-transporte a seus empregados, a fim de que uma unidade competente deste Conselho avalie a pertinência da manutenção dos exatos valores atualmente em vigor no ajuste.

CONCLUSÃO

11. Ante o exposto, opina-se pela manutenção dos exatos termos do termo aditivo juntado ao arquivo SEI 0477410, que se deram estritamente conforme à legislação e de acordo com as orientações do controle interno deste órgão.

É o parecer.

Brasília, 03 de agosto de 2018.

José Luiz Rodrigues Braga
Assessor-Jurídico

Senhora Diretora-Geral,

Estou de acordo com os termos deste parecer. Seguem os autos à consideração de Vossa Senhoria.

Brasília, 6 de agosto de 2018.

Vanessa Fernandes de Tunes Machado
Assessora-Chefe AJU/DG/CNJ

[1] O Presidente da Mesa do Congresso Nacional, nos termos do parágrafo único do art. 14 da Resolução nº 1, de 2002-CN, faz saber que a **Medida Provisória nº 808, de 14 de novembro de 2017**, que "Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943", **teve seu prazo de vigência encerrado no dia 23 de abril do corrente ano**.

[2] Art. 2º O disposto na Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, se aplica, na integralidade, aos contratos de trabalho vigentes.

[3] Art. 6º A Administração não se vincula às disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, **de matéria não trabalhista**, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade. Parágrafo único. É vedado ao órgão e entidade vincular-se às disposições previstas nos Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública.

Documento assinado eletronicamente por **VANESSA FERNANDES DE TUNES MACHADO**, **ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 06/08/2018, às 14:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOSE LUIZ RODRIGUES BRAGA**, **TÉCNICO JUDICIÁRIO - ADMINISTRATIVA**, em 06/08/2018, às 14:45, 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 **0495880** e o código CRC **70F4EE1C**.

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

TERMO ADITIVO

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

A UNIÃO, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA,** sediado no SEPN – Quadra 514, Lote 9, Bloco D, Asa Norte, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Johaness 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 o 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, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo CNJ/SEI n. 04517/2016 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo a reinserção dos benefícios "Vale Alimentação" e " Auxílio Saúde", nos termos da Lei n. 13.467/2017 e da Convenção Coletiva de Trabalho 2018/2019, registrada no Ministério do Trabalho sob o n. DF000509/2018.

Parágrafo único – O *caput* tem seus efeitos financeiros retroativos a 1º de maio de 2018.

DO VALOR

CLÁUSULA SEGUNDA – O valor estimado do contrato para passa a ser de:

a) **R$ 93.983,34** (noventa e três mil, novecentos e oitenta e três reais e trinta e quatro centavos), mensal, e de **R$ 1.879.666,80** (um milhão, oitocentos e setenta e nove mil, seiscentos e sessenta e seis reais e oitenta centavos), global, com vigência de 1º de maio de 2018 a 20 de agosto de 2018; e

b) **R$ 89.725,02** (oitenta e nove mil, setecentos e vinte e cinco reais e dois centavos), mensal, e de **R$ 1.794.500,40** (um milhão, setecentos e noventa e quatro mil, quinhentos reais e quarenta centavos), global, com vigência a partir de 21 de agosto de 2018.

DA DESPESA

CLÁUSULA TERCEIRA – A despesa com este termo aditivo, no corrente exercício, correrá à conta da Nota de Empenho n. 2018NE000284, devidamente apropriada na Natureza de Despesa 3.3.90.40, Programa de Trabalho 02.032.1389.2B65.0001, da vigente Lei Orçamentária Anual.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA QUARTA – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros retroativos constantes da Cláusula Primeira.

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**

Amanda Conde dos Reis

Coordenadora de Operações

Documento assinado eletronicamente por **VANESSA FERNANDES DE TUNES MACHADO**, **ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 05/11/2018, às 13:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS**, **Usuário Externo**, em 14/11/2018, às 16:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 14/11/2018, às 17:01, 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 **0561337** e o código CRC **F6B093AB**.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 16/11/2018 | Edição: 220 | Seção: 3 | Página: 157
Órgão: Poder Judiciário/Conselho Nacional de Justiça

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

2º Termo Aditivo ao Contrato n. 17/2017 celebrado entre o CNJ e a Algar TI Consultoria S.A. CNPJ 05.510.654/0001-89. Processo: 02213/2015. Objeto: reinserção de benefícios nos termos da Lei 13.467/2017 e da Convenção Coletiva de Trabalho 2018/2019. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: R$1.794.500,40. Data de Assinatura: 14/11/2018. Vigência: a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros retroativos constantes da Cláusula Primeira. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela Contratada, Amanda Conde dos Reis - Coordenadora de Operações.

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada (pdf).

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

TERMO ADITIVO

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

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA,** sediado no SEPN – Quadra 514, Lote 9, Bloco D, Asa Norte, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Johaness 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 o 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, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo CNJ/SEI n. 04517/2016 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo:

a) a prorrogação da vigência do contrato em epígrafe;

b) o acréscimo de serviços no percentual de **22,29%** (vinte e dois vírgula vinte e nove por cento) em relação ao valor inicial atualizado do contrato; e

c) a alteração da Cláusula Onze do Contrato n. 17/2017 para atender o disposto no art. 614, § 3º, da Consolidação das Leis do Trabalho (com redação dala pela Lei n. 13.467/2017).

DA PRORROGAÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O presente contrato fica prorrogado por **20 (vinte) meses**, a contar de **17 de junho de 2019**.

Parágrafo primeiro – O contrato poderá ser rescindido antes do termo final estipulado no *caput*, mediante notificação prévia à **CONTRATADA** com antecedência de 30 (trinta) dias, em face da conclusão de procedimento licitatório contemplando idêntico objeto.

Parágrafo segundo – Fica ressalvado o direito da Contratada à repactuação de preços, observada a Cláusula Quatorze do contrato.

DAS ALTERAÇÕES

CLÁUSULA TERCEIRA – A Cláusula Onze do Contrato n. 17/2017 passa a vigorar com a inclusão do parágrafo dez em sua redação:

> **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:
>
> **(...)**
>
> **Parágrafo dez -** É vedado o pagamento de benefícios previstos em acordo ou convenção coletiva de trabalho durante o interregno entre o final da vigência de um acordo/convenção e o início da vigência do novo acordo/convenção, em razão do disposto no art. 614, § 3º, da Consolidação das Leis do Trabalho (com redação dala pela Lei n. 13.467/2017), que vedou a ultratividade das normas coletivas, ressalvada a existência de lei específica que determine a concessão do benefício.

DO VALOR

CLÁUSULA QUARTA – O valor estimado do contrato para cobrir as despesas relativas ao objeto deste Aditivo passa a ser de **R$ 109.728,50** (cento e nove mil, setecentos e vinte e oito reais e cinquenta centavos), mensal, e de **R$ 2.194.570,00** (dois milhões, cento e noventa e quatro mil, quinhentos e setenta reais), global, vigente a partir da assinatura deste Termo Aditivo.

DA DESPESA

CLÁUSULA QUINTA – As despesas com este termo aditivo, no corrente exercício, estão alocadas à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, consignada à **CONTRATANTE**, na respectiva Lei Orçamentária Anual, Natureza de Despesa 3.3.90.40 e Programa de Trabalho 02.032.1389.2B65.0001.

Parágrafo único – A despesa com este termo aditivo, no próximo exercício, será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à **CONTRATANTE**, na respectiva Lei Orçamentária Anual.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA SEXTA – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros retroativos constantes da Cláusula Primeira.

DA RATIFICAÇÃO

CLÁUSULA SÉTIMA – 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**

Amanda Conde dos Reis

Coordenadora de Operações

Documento assinado eletronicamente por **VANESSA FERNANDES DE TUNES MACHADO**, **ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 30/05/2019, às 14:34, conforme art. 1º, III, "b", da

Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS**, **Usuário Externo**, em 03/06/2019, às 09:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 04/06/2019, às 10:29, 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 **0675961** e o código CRC **E29F20E8**.

Poder Legislativo

CÂMARA DOS DEPUTADOS
DIRETORIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO
COORDENAÇÃO DE CONTRATOS

EXTRATOS DE CONTRATOS

Processo 464.344/2018. ESPÉCIE: Contrato nº 2019/104.0 - firmado com a BERNARDO DE SÁ CONSTRUTORA, INCORPORADORA E EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS EIRELI. CNPJ n. 09.248.466/0001-85. OBJETO: Prestação de serviços de locação de balancim elétrico. LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico n. 48/19. VIGÊNCIA: 28/05/19 a 27/05/20. VALOR: R$24.609,96.

Processo 234.661/17. ESPÉCIE: Contrato nº 2019/116.0 - firmado com a PANACOPY COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS REPROGRÁFICOS LTDA. CNPJ n. 37.165.529/0001-75. OBJETO: Prestação de serviços de impressão colorida em grandes formatos. LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico n. 53/19. VIGÊNCIA: 30/05/19 a 29/05/23. VALOR: R$1.485.113,20.

EXTRATOS DE TERMOS ADITIVOS

Processo 242.696/2017. ESPÉCIE: Contrato nº 2018/120.1 - firmado com a ECOPETRO SOLUÇÕES AMBIENTAIS LTDA - ME. CNPJ n. 15.687.449/0001-47. OBJETO: Prestação de serviços de coleta, transporte e destinação de resíduos líquidos não recicláveis e resíduos sólidos recicláveis e não recicláveis, gerados em processos gráficos, fotográficos, de microfilmagem e de restauração de bens culturais. AMPARO LEGAL: Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93. FINALIDADE DO ADITIVO: Prorrogação da vigência contratual pelo período de 12 meses, a partir de 31/07/19. VALOR: R$56.480,00.

Processo 291.430/18. ESPÉCIE: Contrato nº 2018/196.1 - firmado com a QUADRO CONSTRUÇÕES E ESTUDOS TÉCNICOS LTDA. CNPJ n. 07.044.248/0001-01. OBJETO: Prestação de serviços de gerenciamento de resíduos sólidos urbanos não recicláveis e orgânicos. AMPARO LEGAL: Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93. FINALIDADE DO ADITIVO: Prorrogação da vigência contratual pelo período de 12 meses, a partir de 09/10/19; concessão de desconto de aproximadamente 2,08% do valor contratado, a partir de 09/10/19; e alteração do registro da empresa de Empresa Individual sob Responsabilidade Limitada para Sociedade Empresária Limitada. VALOR: R$121.400,00.

Processo 102.333/06. ESPÉCIE: Termo de Permissão de Uso nº 2017/069.3, celebrado com a EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT. CNPJ: 34.028.316/0007-07. OBJETO: Formalização da outorga para a utilização de uma área de 126,61m^2 no Edifício Anexo IV, para fins de prestação de serviços e venda de produtos postais. AMPARO LEGAL: Ato da Mesa n. 61, de 2005, alterado pelo Ato da Mesa n. 07 de 2007. FINALIDADE DO ADITIVO: Prorrogação da vigência da permissão de uso por 12 meses, a partir de 03/05/19; atualização do ressarcimento mensal, que passa a ser de R$7.446,78.

Processo 223.458/17. ESPÉCIE: Contrato nº 2018/073.1- firmado com a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. CNPJ n. 33.402.892/0001-06. OBJETO: para prestação de serviço de acesso às normas brasileiras (NBR) e do Mercosul (AMN). AMPARO LEGAL: Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93. FINALIDADE DO ADITIVO: prorrogação da vigência contratual pelo período de 04/06/19 a 03/06/20; redução do valor originalmente contratado, passando para R$7.300,00. VALOR: R$7.300,00.

SECRETARIA EXECUTIVA DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 74/2019 - UASG 10001

Nº Processo: 464.319/18 . Objeto: Prestação de serviços de análise microbiológica e físico-química de amostras de água mineral, com e sem gás, pelo período de 12 (doze) meses.. Total de Itens Licitados: 4. Edital: 05/06/2019 das 09h00 às 17h59. Endereço: Camara Dos Deputados Edif. Anexo 1 - 14 Andar, Zona Cívico Administrativa - BRASÍLIA/DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/10001-5-00074-2019. Entrega das Propostas: a partir de 05/06/2019 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 18/06/2019 às 10h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no ComprasNet e as especificações constantes do Edital, prevalecerão as do Edital. O Edital está disponível também no site www.camara.leg.br..

DANIEL DE SOUZA ANDRADE
Presidente da CPL

(SIASGnet - 03/06/2019) 10001-00001-2019NE000997

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 73/2019 - UASG 10001

Nº Processo: 319.224/2017. Objeto: Aquisição de rádios veiculares e portáteis TETRA; kits de programação para sistema de rádio comunicação; incluindo prestação de serviços de configuração e ativação para rádios TETRA; instalação para rádios veiculares; treinamento técnico e operacional em sistema de transmissão de radiodifusão e garantia de funcionamento pelo período de 12 (doze) meses.. Total de Itens Licitados: 6. Edital: 05/06/2019 das 09h00 às 17h59. Endereço: Camara Dos Deputados Edif. Anexo 1 - 14 Andar, Zona Cívico-administrativa - BRASÍLIA/DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/10001-5-00073-2019. Entrega das Propostas: a partir de 05/06/2019 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 18/06/2019 às 10h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no ComprasNet e as especificações constantes do Edital, prevalecerão as do Edital. O Edital está disponível também no site www.camara.leg.br..

DANIEL DE SOUZA ANDRADE
Presidente da CPL

(SIASGnet - 04/06/2019) 10001-00001-2019NE000997

SENADO FEDERAL
DIRETORIA-GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATAÇÕES

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 55/2019 - UASG 20001

Nº Processo: 00200.003985/2019. Objeto: Aquisição de Caixas-Arquivos de papelão para o arquivamento dos documentos do Senado Federal, com entrega imediata, de acordo com os termos e especificações do edital e seus anexos.. Total de Itens Licitados: 1. Edital: 05/06/2019 das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00. Endereço: Senado Federal Via N2 Bloco 16 1º Pavimento, Plano Piloto - BRASÍLIA/DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/20001-5-00055-2019. Entrega das Propostas: a partir de 05/06/2019 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 21/06/2019 às 09h30 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATMAT e as constantes do edital prevalecerão as últimas. .

VICTOR AGUIAR JARDIM DE AMORIM
Pregoeiro

(SIASGnet - 03/06/2019) 20001-00001-2019NE000006

RETIFICAÇÃO

No aviso de licitação, Pregão Nº 54/2019 publicado no D.O.U de 04/06/2019, Seção 3, Pág. 106 , Onde se lê: Processo nº: 00200.015790/2019. Leia-se: Processo nº: 00200.015790/2018.

(SIDEC - 04/06/2019) 020001-00002-2019NE000003

RETIFICAÇÃO

No D.O.U. do dia 03/06/2019, página 148, seção 3, Cessão de Uso CS2019/0002, celebrado com a CAIXA ECONOMICA FEDERAL, Processo: 200.008112/2019-71, onde se lê: "Vigência Início: 29/05/2019 - Final: Até que uma das partes se manifeste em contrário", leia-se: "Vigência Início: 29/05/2019 - Final: 28/05/2024".

Poder Judiciário

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

EXTRATO DE CONTRATO

Contrato nº 25/2019 entre o STF e a empresa PURÍSSIMA ÁGUA MINERAL LTDA (Processo nº 005285/2019). Objeto: fornecimento parcelado de água mineral ou potável de mesa sem gás. Fundamento Legal: Lei nº. 8.666/93. Assinatura: 03/06/2019. Vigência: 12 meses a partir do dia 20/06/2019. Assinam: pelo STF, Luiz Antonio de Souza Cordeiro, Secretário de Administração e Finanças; pela Contratada, Jalles Daniel Alves.

AVISO DE REGISTRO DE PREÇOS

O Supremo Tribunal Federal torna público o Aviso de Registro de Preços, resultante do Pregão Eletrônico n. 22/2019, conforme Ata de Registro de Preços 6/2019 (Processo 011717/2018). Objeto: aquisição de reagentes para determinação de marcadores cardíacos. COMLAB PARTES E SERVIÇOS LTDA. CNPJ: 04.186.630/0001-53. Valor total: R$ 30.068,50. Vigência: 12 meses a partir da assinatura. Fornecedor, Caroline Livio Pedreira Alves.

LUIZ ANTONIO DE SOUZA CORDEIRO
Secretário de Administração e Finanças

EXTRATO DE RESCISÃO

Termo de Rescisão ao Contrato nº. 27/2018 entre o STF e a empresa PRIME CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA (Processo nº 000551/2018). Objeto: rescindir, amigavelmente, o Contrato. Fundamento Legal: Lei nº. 8.666/93. Assinatura: 03/06/2019. Vigência: a partir de 17/05/2019. Assinam: pelo STF, Eduardo Silva Toledo, Diretor-Geral; pela Contratada, Flavia Thais Gomes Moreira.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

2º Termo Aditivo ao Termo de Execução Descentralizada nº 1/2019, celebrado entre o STF e o CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ (Processo Eletrônico n. 002005/2019). Objeto: alterar valores de ressarcimento para passagens e diárias do Termo e incluir fornecimento de rádios-comunicadores. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93. Assinatura: 04/06/2019. Vigência: a partir da assinatura. Assinam: pelo STF, Eduardo Silva Toledo, Diretor-Geral; e, pelo CNJ, Johaness Eck.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

1º Termo Aditivo ao Contrato nº. 04/2019 entre o STF e a empresa PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS (Processo nº 004323/2018). Objeto: acrescer o valor contratual. Fundamento Legal: Lei nº. 8.666/93. Assinatura: 04/06/2019. Vigência: a partir da assinatura. Assinam: pelo STF, Eduardo Silva Toledo, Diretor-Geral; pela Contratada, Roberto de Souza Dias e Neide Oliveira Souza.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

7º Termo Aditivo ao Contrato Nº 33/2017, celebrado entre o STF e a DINÂMICA ADMINISTRAÇÃO, SERVIÇOS E OBRAS LTDA (Processo Eletrônico n. 008968/2016). Objeto: alterar valores para ressarcimento de passagens e diárias (CNJ) e acrescer fornecimento de 3 rádios-comunicadores. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93. Assinatura: 03/06/2019. Vigência: a partir da assinatura. Assinam: pelo STF, Eduardo Silva Toledo, Diretor-Geral; e, pela Contratada, EDSON MARTINS DE ALMEIDA.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Terceiro Termo Aditivo ao Contrato n. 17/2017 celebrado entre o CNJ e a Algar TI Consultoria S.A. CNPJ 05.510.654/0001-89. Processo: 04517/2016. Objeto: prorrogação da vigência do contrato, acréscimo de serviços, alteração da Cláusula Onze do Contrato. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: R$2.194.570,00. Data de Assinatura: 04/06/2019. Vigência: a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros retroativos constantes da Cláusula Primeira. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela Contratada, Amanda Conde dos Reis - Coordenadora de Operações.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Primeiro Termo Aditivo ao Contrato n. 11/2019, firmado entre o CNJ e a empresa Oliveira Araújo Engenharia LTDA. CNPJ17.030.652/0001-71. Processo SEI n. 01882/2017. Objeto: alteração da redação dos subitens 1.1.4, 1.2.5, 1.3.5 e 1.4.4, do Anexo B do Termo de Referência, e dos prazos dos itens 3, 4, 5 e 6 do Cronograma de Execução da Cláusula Quinta do Contrato n. 11/2019. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Data de Assinatura: 04/06/2019. Vigência: a contar de sua assinatura. Signatários: pelo CNJ, Getúlio Vaz - Secretário de Administração; pela Contratada, Francielle Paiva de Oliveira Araújo - Representante.

AVISO DE REGISTRO DE PREÇOS

O Conselho Nacional de Justiça torna público o Aviso de Registro de Preços, resultante do Pregão Eletrônico n. 12/2019, conforme Ata de Registro de Preços n. 18/2019 e Processo n. 00112/2019. Objeto: material de divulgação e identificação visual. Fundamento Legal: Lei n. 10.520/02. LM Comunicação Visual e Projetos LTDA. CNPJ 01.608.702/0001-15. Valor: R$79.742,88. Data de Assinatura: 04/06/2019. Vigência: doze meses a contar de sua assinatura. Signatários: pelo CNJ, Getúlio Vaz - Secretário de Administração; pelo Fornecedor, Francisco de Assis Moreira - Representante.

GETÚLIO VAZ
Secretário de Administração

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO Nº 11/2019

O Pregoeiro do CNJ comunica que, no Pregão Eletrônico n. 11/2019 - Registro de Preço de piso vinílico, declarou vencedora dos itens 1 e 2 a empresa OFFICE FLOORING COMERCIAL DE PISOS E REVESTIMENTOS EIRELI.

GABRIEL DA SILVA OLIVEIRA
Pregoiro

(SIDEC - 04/06/2019) 040003-00001-2019NE000019

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2019 - UASG 40003

Nº Processo: 01156/2019. Objeto: Aquisição de licenças do software Snow, contendo pacote de tecnologia básica em licenciamento perpétuo, manutenção, suporte e serviço de reconhecimento de software (SRS) por 36 meses , conforme condições estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital. . Total de Itens Licitados: 3. Edital: 05/06/2019 das 08h00 às 17h59. Endereço: Sepn 514, Bloco "b", Lote 07, Sala 01, Asa Norte - BRASÍLIA/DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/40003-5-00015-2019. Entrega das Propostas: a partir de 05/06/2019 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 17/06/2019 às 13h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital para consulta e 'download' nos 'sites' www.cnj.jus.br, www.comprasnet.gov.br e à disposição dos interessados, mediante pagamento das cópias, na Comissão Permanente de Licitação, ao custo de R$ 0,30 por folha..

ELISA BARROS HORSTH
Pregoeira

(SIASGnet - 04/06/2019) 40003-00001-2019NE000019

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

SECRETARIA DO TRIBUNAL

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2019 - UASG 70001

Nº Processo: 2018.110128. Objeto: Contratação serviços de apoio administrativo, mediante alocação de postos de trabalho, pelo período de 12 (doze) meses, admitida a prorrogação nos termos da lei, de acordo com as especificações, quantidades e prazos constantes no Termo de Referência - Anexo I do Edital.. Total de Itens Licitados: 1. Edital: 06/06/2019 das 08h00 às 11h59 e das 12h00 às 17h59. Endereço: Pca.dos Tribunais Superiores,bloco C(secretaria de Administracao), - BRASÍLIA/DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/70001-5-00032-2019. Entrega das Propostas: a partir de 06/06/2019 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 19/06/2019 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: .

JOSE ELIAS DE OLIVEIRA
Pregoeiro

(SIASGnet - 04/06/2019) 70001-00001-2019NE000123

COORDENADORIA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

SEÇÃO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

EXTRATO DE NOTA DE EMPENHO

Nota de Empenho Ordinário nº 2019NE000957, emitida em 03.06.2019. FAVORECIDO: Green Paper Comércio EIRELI OBJETO: Aquisição de 30 (trinta) etiquetas autoadesivas. VALOR: R$ 443,70. FUNDAMENTO LEGAL: Lei nº 8666/93. PA 2018.00.000007973-5.

COORDENADORIA DE AQUISIÇÕES

SEÇÃO DE CONTRATOS

EXTRATO DE CONTRATO

Contrato TSE nº 35/2019, firmado entre o TSE e a Positivo Tecnologia S/A, CNPJ nº 81.243.735/0019-77. OBJETO: Aquisição de microcomputadores. (Licitação-TSE nº 94/2018). VALOR: R$ 1.648.937,00. FUNDAMENTO: Lei nº 8.666/93 e 10.520/02. VIGÊNCIA: A partir da publicação no DOU e duração de 6 meses. ASSINATURA: 04/06/2019. ASSINAM: Anderson Vidal Corrêa, Diretor-Geral, pelo TSE; e Aldejunio de Oliveira, Procurador, pela Contratada. PA nº 2018.00.000007236-6 e 2019.00.000003422-2.

EXTRATO DE CONTRATO

Contrato TSE nº 36/2019, firmado entre o TSE e a Innove Tecnologia e Participações Ltda.-ME, CNPJ nº 12.289.203/0001-78. OBJETO: Aquisição de microcomputadores. (Licitação-TSE nº 94/2018). VALOR: R$ 1.100.763,00. FUNDAMENTO: Lei nº 8.666/93 e 10.520/02. VIGÊNCIA: A partir da publicação no DOU e duração de 6 meses. ASSINATURA: 04/06/2019. ASSINAM: Anderson Vidal Corrêa, Diretor-Geral, pelo TSE; e Rudinei Kronbauer, Representante Legal, pela Contratada. PA nº 2018.00.000007236-6 e 2019.00.000005075-9.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

2º TA ao Contrato-TSE nº 81/2017, firmado entre o TSE e a Brasfort - Administração e Serviços Ltda, CNPJ 36.770.857/0001-38. OBJETO: Repactuar os preços dos serviços contratados de Operação de PABX com base na CCT 2019-2019 da categoria, a partir de 1º/01/2019. VALOR ATUALIZADO DO CONTRATO: R$ 315.924,17. FUNDAMENTO LEGAL: arts. 40, XI, e 55, III, da Lei 8.666/93 e Cláusula Sétima do contrato. ASSINATURA: 03/06/2019. ASSINAM: Anderson Vidal Corrêa, Diretor-Geral, pelo TSE; e Robério Bandeira de Negreiros, Representante Legal, pela Contratada. PA SEI nº 2017.00.000005065-0.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO Nº 46/2019

Comunico o resultado da licitação em epígrafe: VENCEDORAS: Telefônica Brasil S.A. - item 1 e Algar Multimídia S/A - item 2.

RAHCHEL BREMGARTNER ALENCAR
Pregoeira

(SIDEC - 04/06/2019) 050001-00001-2019NE000107

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 47/2019 - UASG 50001

Nº Processo: 005100/2019. Objeto: Contratação de ferramenta de monitoramento online e em tempo real da presença do Superior Tribunal de Justiça em redes sociais, blogs e fóruns de discussão na internet, com previsão de suporte técnico remoto e treinamento.. Total de Itens Licitados: 1. Edital: 05/06/2019 das 09h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h59. Endereço: Safs Quadra 06 Lote 01-trecho 03-administracao 01 Andar, Asa Sul - BRASÍLIA/DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/50001-5-00047-2019. Entrega das Propostas: a partir de 05/06/2019 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 18/06/2019 às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Edital também disponível em www.stj.jus.br..

JANAINA LIMA ARRUDA
Pregoeira

(SIASGnet - 04/06/2019) 50001-00001-2019NE000107

EXTRATOS DE CREDENCIAMENTOS

PROCESSO STJ 11764/2019. Termo de Credenciamento STJ n. 54/2019. CREDENCIADA: IORR SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS LTDA - EPP. CNPJ: 04.671.937/0001-40. OBJETO: Prestação de Serviços de Assistência e Atendimento à Saúde aos beneficiários do Programa de Assistência aos Servidores do STJ - PRÓ-SER. FUNDAMENTO: Artigo 230 da Lei n. 8.112/90, Lei n. 8.666/93 e AD STJ n. 82/2007. ASSINATURA: 04/06/2019. VIGÊNCIA: 19/06/2019 a 18/06/2020. SIGNATÁRIOS: Walter Disney Noleto Costa - SAD/STJ e Ana Carolina Marini Gedda Rocha Ramos - Credenciada.

PROCESSO STJ 12412/2019. Termo de Credenciamento STJ n. 55/2019. CREDENCIADA: FRIEDMAN INSTITUTO ODONTOLÓGICO LTDA. CNPJ: 06.017.742/0001-06. OBJETO: Prestação de Serviços de Assistência e Atendimento à Saúde aos beneficiários do Programa de Assistência aos Servidores do STJ - PRÓ-SER. FUNDAMENTO: Artigo 230 da Lei n. 8.112/90, Lei n. 8.666/93 e AD STJ n. 82/2007. ASSINATURA: 04/06/2019. VIGÊNCIA: 04/06/2019 a 03/06/2020. SIGNATÁRIOS: Walter Disney Noleto Costa - SAD/STJ e Einstein de Souza Ribeiro Santos - Credenciada.

PROCESSO STJ 12791/2019. Termo de Credenciamento STJ n. 56/2019. CREDENCIADA: CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA TEREZA CRISTINA DE MENDONÇA ROCHA LTDA. CNPJ: 04.977.555/0001-49. OBJETO: Prestação de Serviços de Assistência e Atendimento à Saúde aos beneficiários do Programa de Assistência aos Servidores do STJ - PRÓ-SER. FUNDAMENTO: Artigo 230 da Lei n. 8.112/90, Lei n. 8.666/93 e AD STJ n. 82/2007. ASSINATURA: 04/06/2019. VIGÊNCIA: 04/06/2019 a 03/06/2020. SIGNATÁRIOS: Walter Disney Noleto Costa - SAD/STJ e Tereza Cristina de Mendonça Rocha - Credenciada.

EXTRATO DE CREDENCIAMENTO

PROCESSO STJ 11429/2019. Termo de Credenciamento STJ n. 53/2019. CREDENCIADA: ESHO - EMPRESA DE SERVIÇOS HOSPITALARES S.A. CNPJ: 29.435.005/0046-20. OBJETO: Prestação de Serviços de Assistência e Atendimento à Saúde aos beneficiários do Programa de Assistência aos Servidores do STJ - PRÓ-SER. FUNDAMENTO: Artigo 230 da Lei n. 8.112/90, Lei n. 8.666/93 e AD STJ n. 82/2007. ASSINATURA: 4/6/2019. VIGÊNCIA: 4/6/2019 a 3/6/2020. SIGNATÁRIOS: Walter Disney Noleto Costa- SAD/STJ, Marcello Caio de Souza Reis e Jayme Dias Ferraz Filho - Credenciada.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

SECRETARIA-GERAL

EXTRATO DE CONTRATO

ESPÉCIE: CONTRATO N. 010/2019 - CJF; CONTRATANTE: CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF; CONTRATADA: GJ COMÉRCIO DE GLP LTDA ME; CNPJ: 15.330.626/0001-33; OBJETO: Fornecimento de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) envasado em botijão de 13 kg, à base de troca, de forma parcelada e mediante requisição; FUNDAMENTAÇÃO: Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações, na Lei n. 12.846, de 1° de agosto de 2013, e alterações; MODALIDADE DE LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico n. 5/2019; PROCESSO SEI 0000731-83.2019.4.90.8000; DATA DE ASSINATURA: 31/5/2019; VIGÊNCIA: 31/5/2019 a 30/5/2020; VALOR DO CONTRATO: R$ 3.457,92; CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO: PTRES: 096903; E.D.: 339030; NOTA DE EMPENHO: n. 2019NE000268; SIGNATÁRIOS: Juíza Federal SIMONE DOS SANTOS LEMOS FERNANDES - Secretária Geral/CJF e ALEXANDRE NATIVIDADE BUENO - Procurador/GJ COMÉRCIO.

EXTRATOS DE TERMOS ADITIVOS

ESPÉCIE: V TERMO ADITIVO AO CONTRATO N. 024/2016-CJF; CONTRATANTE: CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL; CONTRATADA: REAL JG SERVIÇOS GERAIS EIRELI; CNPJ/MF: 08.247.960/0001-62; OBJETO: reajuste do valor do insumo Uniformes; repactuação por força de Convenção Coletiva de Trabalho 2019/; revisão contratual para alteração do Seguro Acidente de Trabalho/SAT; exclusão do valor do insumo Seguro de Vida e Auxílio Funeral e supressão de 2 (dois) postos de trabalho de jauzeiro, o que representa uma redução de 3,02%; FUNDAMENTAÇÃO: Constituição Federal, art.37, inciso XXI; Decreto n. 9.507/2018, arts. 12 e 13; IN MPOG n. 05/2017, art. 53 e ss; Lei n. 8.666/1993, art. 65, inciso II, "d", §§ 1° e 5°; Convenções Coletivas de Trabalho 2019/2019 de números de registro no MTE DF000010/2019 e DF000031/2019 c/c a cláusula sexta e o item 8.2 da cláusula oitava do Contrato; MODALIDADE DE LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico n. 21/2016-CJF; PROCESSO SEI 0000490-45.2019.4.90.8000; DATA DE ASSINATURA: 31/5/2019; VIGÊNCIA: 10/11/2018 a 9/11/2019; VALOR DO ADITIVO: R$ 317.299,39, a partir de 10/11/2018; R$ 328.182,49, a partir de 1º/1/2019; R$ 318.365,87, a partir de 1º/6/2019; CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO - PTRES: 096903; E.D.: 339037; SIGNATÁRIOS Juíza Federal SIMONE DOS SANTOS LEMOS FERNANDES - Secretária Geral/CJF e FLÁVIA MACENA DE SOUSA - Administradora não sócia/REAL JG.

ESPÉCIE: III TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.008/2016-CJF; CONTRATANTE: CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL; CONTRATADA: POWER SAFETY SERVIÇOS E COMÉRCIO DE ELETROELETRÔNICO LTDA ME; CNPJ/MF: 03.629.664/0001-02; OBJETO: Prorrogação, por 12 (doze) meses, da vigência do contrato n. 008/2016-CJF; FUNDAMENTAÇÃO: Lei n. 8666/1993, art.57, inciso II, c/c a cláusula sétima do contrato; MODALIDADE DE LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico n. 04/2016-CJF; PROCESSO SEI. 0001422-58.2019.4.90.8000; DATA DE ASSINATURA: 31/5/2019; VIGÊNCIA: 10/6/2019 a 9/6/2020; VALOR DO ADITIVO: R$ 176.000,00; CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO - PTRES: 096903; E.D.: 339030 e 339039; SIGNATÁRIOS: Juíza Federal SIMONE DOS SANTOS LEMOS FERNANDES - Secretária Geral/CJF e OCATÃ PIOVEZAN DIAS - Sócio-Administrador/POWER SAFETY.

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

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

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA,** sediado no SAF/Sul, Quadra 02, Lotes 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, **Johaness 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 o 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, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo CNJ/SEI n. 04517/2016 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo a repactuação de preços fundada na Convenção Coletiva de Trabalho, firmada entre o SINDPD/DF e o SINDESEI/DF, 2018/2019 (Registro MTE: DF000509/2018).

DO VALOR

CLÁUSULA SEGUNDA – Os valores estimados do contrato para cobrir as despesas relativas ao objeto deste Aditivo passam a ser de:

a) **R$ 98.514,83** (noventa e oito mil quinhentos e quatorze reais e oitenta e três centavos), mensal, e de **R$ 1.970.296,75** (um milhão, novecentos e setenta mil duzentos e noventa e seis reais e setenta e cinco centavos), global, com efeitos financeiros retroativos ao período de 1º de maio de 2018 a 20 de agosto de 2018;

b) **R$ 94.256,51** (noventa e quatro mil duzentos e cinquenta e seis reais e cinquenta e um centavos), mensal, e de **R$ 1.885.130,35** (um milhão, oitocentos e oitenta e cinco mil cento e trinta reais e trinta e cinco centavos), global, com efeitos financeiros retroativos ao período de 21 de agosto de 2018 a 03 de junho de 2019; e

c) **R$ 109.728,50** (cento e nove mil, setecentos e vinte e oito reais e cinquenta centavos), mensal, e de **R$ 2.194.570,00** (dois milhões, cento e noventa e quatro mil, quinhentos e setenta reais), global, com efeitos

financeiros retroativos a partir 04 de junho de 2019.

DA DESPESA

CLÁUSULA TERCEIRA – As despesas com este termo aditivo, no corrente exercício, estão alocadas à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, consignada à **CONTRATANTE**, na respectiva Lei Orçamentária Anual, Natureza de Despesa 3.3.90.40 e Programa de Trabalho 02.032.0033.21BH.0001.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA QUARTA – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros retroativos constantes da Cláusula Segunda.

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**

Amanda Conde dos Reis

Coordenadora de Operações

Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY**, **ASSESSOR-CHEFE EM SUBSTITUIÇÃO - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 28/01/2020, às 14:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS**, **Usuário Externo**, em 31/01/2020, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 04/02/2020, às 08:33, 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 **0815552** e o código CRC **90AEF43B**.

PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 47, DE 02 DE MARÇO DE 2020

Dispõe sobre designação de gestores e fiscais do Contrato nº 17/2017.

O DIRETOR-GERAL DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666/93, com fundamento na Portaria nº 112 de 4 de junho de 2010, e tendo em vista o que consta do Processo nº 04517/2016,

RESOLVE:

Art. 1º Designar os servidores **Carlos Eduardo Vellozo de Campos**, matrícula nº 1743, **Marcelo Eustáquio Soares de Lima Junior**, matrícula nº 1719, e **Denílson de Lucena Matos**, matrícula nº 1206, como gestor titular, gestor substituto e fiscal técnico, respectivamente, do Contrato nº 17/2017, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e a empresa Algar TI Consultoria S/A, cujo objeto é 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.

Art. 2º Fica revogada a Portaria Diretoria-Geral nº 346 de 17 de outubro de 2017.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Johaness Eck

ATOS DO SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO

PORTARIA

PORTARIA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO N. 5 DE 17 DE FEVEREIRO DE 2020

Dispõe sobre designação de gestores do objeto da Nota de Empenho n. 2020NE000280.

O SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, nos termos do artigo 67 da Lei n. 8.666/93, com fundamento na Portaria n. 411 de 30 de novembro de 2018, e tendo em vista o que consta do Processo n. 13799/2019,

RESOLVE:

Art. 1º Designar o servidor **Paulo Cesar de Souza Lacerda**, matrícula n. 1925, e a servidora **Karlla Silene Lima da Cunha**, matrícula n. 1134, como gestor e gestora substituta, respectivamente, da Nota de Empenho n. 2020NE000280, emitida em favor da empresa Lavanderia Cristal Serviços Expressos EIRELI (CNPJ nº 01.319.181/0001-86), tendo por objeto a prestação de serviços de lavanderia.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Getúlio Vaz

PORTARIA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO N. 6 DE 17 DE FEVEREIRO DE 2020

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

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

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA,** sediado no SAF/Sul, Quadra 02, Lotes 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, **Johaness 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 o 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, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo CNJ/SEI n. 04517/2016 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo:

a) dar nova redação à Cláusula Onze do Contrato n. 17/2017; e

b) prorrogar a vigência do contrato em epígrafe.

DAS ALTERAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA – A Cláusula Onze do Contrato n. 17/2017 passa a vigorar com a inclusão da alínea "d":

> **CLÁUSULA ONZE – (...)**
>
> (...)
>
> d) apresentação da Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Previdenciários e de Outras Entidades e Fundos (DCTFWeb). Será aceita a apresentação deste documento referente ao mês anterior ao da prestação dos serviços;
>
> (...)

DA PRORROGAÇÃO

CLÁUSULA TERCEIRA – O presente contrato fica prorrogado por **20 (vinte) meses**, a contar de **17 de fevereiro de 2021**.

Parágrafo primeiro – O contrato poderá ser rescindido antes do termo final estipulado no *caput*, mediante notificação prévia à **CONTRATADA** com antecedência de 90 (noventa) dias, em face da conclusão de procedimento licitatório contemplando idêntico objeto.

Parágrafo segundo – Fica ressalvado o direito da Contratada à repactuação de preços, observada a Cláusula Quatorze do contrato.

DO VALOR

CLÁUSULA QUARTA – O valor global do contrato para cobrir as despesas relativas ao objeto deste Aditivo é de **R$ 2.120.219,80 (dois milhões, cento e vinte mil, duzentos e dezenove reais e oitenta centavos)**.

DA DESPESA

CLÁUSULA QUINTA – As despesas com este termo aditivo, nos exercícios de 2021 e 2022, serão alocadas à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à **CONTRATANTE**, nas respectivas Leis Orçamentárias Anuais.

Parágrafo único – A eficácia do presente termo aditivo quanto à prorrogação do prazo de vigência fica condicionada à efetiva disponibilidade orçamentária para atender a despesa no exercício de 2021.

DA VIGÊNCIA

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

DA RATIFICAÇÃO

CLÁUSULA SEXTA – 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**

Amanda Conde dos Reis

Coordenadora de Operações



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY**, **ASSESSOR-CHEFE EM SUBSTITUIÇÃO - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 30/11/2020, às 15:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS**, **Usuário Externo**, em 02/12/2020, às 17:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 27/01/2021, às 15:44, 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 **0995755** e o código CRC **E59D5F19**.

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

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

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA,** sediado no SAF/Sul, Quadra 02, Lotes 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, **Johaness 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 o 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, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento no §5º do Art. 65 da Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo SEI n. 04517/2016, e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente termo aditivo a revisão do valor estimado do Contrato n. 17/2017, a partir de 6 de janeiro de 2020, com fundamento no §5º do Art. 65 da Lei n. 8.666/93, tendo em vista a alteração da legislação distrital relativa ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, promovida pela Lei Complementar nº 963/DF, de 03 de janeiro de 2020.

DO VALOR

CLÁUSULA SEGUNDA – O valor estimado do Contrato, para cobrir as despesas relativas ao objeto da Cláusula Primeira deste Termo Aditivo, passa a ser de **R$ 106.010,99 (cento e seis mil, dez reais e noventa e nove centavos)** mensal, e de **R$ 2.120.219,80 (dois milhões, cento e vinte mil, duzentos e dezenove reais e oitenta centavos)**, global, com efeitos financeiros retroativos a 6 de janeiro de 2020.

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

Parágrafo segundo – no caso de eventual recolhimento a maior de tributo, apurado em faturamento anterior à assinatura deste aditivo, fica a critério e sob responsabilidade da **CONTRATADA** promover sua restituição**,** desde que a **CONTRATADA** tenha devolvido ou quitado todos os valores recebidos do **CONTRATANTE,** pagos a maior antes da revisão do contrato.

DA DESPESA

CLÁUSULA TERCEIRA – As despesas com este termo aditivo, no corrente exercício, estão alocadas à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, consignada à CONTRATANTE, na respectiva Lei Orçamentária Anual, Natureza de Despesa 3.3.90.40 e Programa de Trabalho 02.032.0033.21BH.0001.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA QUARTA – O presente Termo Aditivo tem vigência a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros da Cláusula Segunda.

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 Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Johaness Eck

Diretor-Geral

Pela **CONTRATADA**

Amanda Conde dos Reis

Representante Legal

Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY**, **ASSESSOR-CHEFE EM SUBSTITUIÇÃO - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 22/07/2020, às 17:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS**, **Usuário Externo**, em 04/08/2020, às 17:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 05/08/2020, às 18:35, 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 **0917085** e o código CRC **B32F7525**.

Propostas: 19/08/2020 às 10h00 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no ComprasNet e as especificações constantes do Edital, prevalecerão as do Edital. O Edital está disponível também no site www.camara.leg.br..

DANIEL DE SOUZA ANDRADE
Presidente da Cpl

(SIASGnet - 04/08/2020) 10001-00001-2020NE000291

DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS
CENTRO DE FORMAÇÃO, TREINAMENTO E APERFEIÇOAMENTO
COORDENAÇÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

EDITAL Nº 5, DE 5 DE AGOSTO DE 2020

A Diretora em exercício do Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento, no uso de sua competência e de acordo com o Regulamento do Cefor, aprovado pelo Ato da Mesa nº 41/2000, em decorrência das medidas preventivas à propagação do Covid-19 no âmbito da Câmara dos Deputados e em razão do sobrestamento das datas previstas no item n. 3, do Edital n. 3, de 19/05/2020, torna pública a retificação dos subitens 5.5; 12.2; 13.1; 13.2; 13.2.1; 13.3.1; 14.2 e 15.1; e a inclusão do subitem 13.2-A no Edital n. 5, de 07/10/2019; e convoca os candidatos selecionados no curso a efetivar a matrícula no Programa de Capacitação Missão Pedagógica no Parlamento:

1. Altera a redação dos subitens 5.5; 12.2; 13.1; 13.2; 13.2.1; 13.3.1; 14.2 e 15.1 do Edital n. 5, de 07/10/2019, que terão a redação a seguir especificada:

5.5 O programa será composto por 3 (três) fases totalizando 90h, conforme tabela a seguir:

Etapas	Carga Horária	Período de Realização	Modalidade de Ensino
1ª Fase: Módulo Complementar	30h	24/08/2020 a 16/12/2020	A Distância
2ª Fase: Módulo Presencial	20h	1º Semestre de 2021	Presencial
3ª Fase: Módulo de Aplicação	40h	2021	A Distância

[...]

12.2 A matrícula será realizada mediante o envio de mensagem eletrônica (e-mail) ao endereço matricula.mpedagogica@gmail.com, no período compreendido entre 10 horas do dia 06 de agosto de 2020 e 18 horas do dia 13 de agosto de 2020, observado o horário oficial de Brasília/DF.

[...]

13.1 O Programa de Capacitação Missão Pedagógica no Parlamento será composto por (três) fases: 1ª Fase - Módulo Complementar, 2ª Fase - Módulo Presencial e 3ª Fase - Módulo de Aplicação.

[...]

13.2 DA 2ª FASE: MÓDULO PRESENCIAL

13.2.1 O Módulo Presencial ocorrerá em Brasília - DF, na Câmara dos Deputados, no primeiro semestre de 2021, em datas e horários a serem definidos oportunamente.

[...]

13.3.1 O Módulo de Aplicação consistirá de construção e aplicação de projetos pedagógicos de intervenção em educação para democracia, em data a ser definida após a realização do Módulo Presencial.

[...]

14.2. O candidato não aprovado na 3ª Fase: Módulo de Aplicação fará jus a certificado de participação no curso Educação para a Democracia e o Parlamento e a atestado de frequência comprovando o comparecimento às atividades da 2ª Fase: Módulo Presencial.

[...]

15.1 Para a participação dos candidatos na 2ª Fase: Módulo Presencial, a Câmara dos Deputados arcará com as seguintes despesas:

[...]

2. Inclui ao Edital n. 5, de 07/10/2019, o subitem 13.2-A:

[...]

13.2-A DA 1ª FASE: MÓDULO COMPLEMENTAR

13.2.1-A O Módulo Complementar será realizado na modalidade Ead, com atividades síncronas e assíncronas, no período compreendido entre os dias 24/08/2020 e 16/12/2020.

13.2.2-A O cronograma das atividades do Módulo Complementar será encaminhado, em momento oportuno, ao e-mail dos selecionados.

[...]

3 DA CONVOVAÇÃO PARA A MATRÍCULA NO PROGRAMA

3.1 Os candidatos selecionados no curso, na forma prevista no item 9, do Edital nº 5, de 07/10/2019, deverão proceder à matrícula no Programa de Capacitação Missão Pedagógica no Parlamento.

3.2 Os candidatos receberão um e-mail com um link para acessar o formulário de confirmação de matrícula, que deverá ser preenchido e encaminhado.

3.3 Após o encaminhamento do formulário de confirmação de matrícula, o selecionado deverá enviar mensagem eletrônica (e-mail) ao endereço matricula.mpedagogica@gmail.com, no período compreendido entre 10 horas do dia 06 de agosto de 2020 e 18 horas do dia 13 de agosto de 2020, observado o horário oficial de Brasília/DF.

3.3.1 No campo "Assunto" da mensagem eletrônica (e-mail) deverá constar o seguinte título: Matrícula no Programa de Capacitação Missão Pedagógica no Parlamento.

3.3.2 Para efetivar a matrícula, a mensagem eletrônica (e-mail) deverá conter, em anexo, os seguintes documentos:

a) Frente e verso do Diploma, Certificado ou Declaração de Conclusão de Curso de Graduação em nível superior;

b) Documento de Identidade

3.3.3 Não será aceita solicitação de matrícula fora do prazo estabelecido no subitem 3.3 ou em desacordo com as instruções deste Edital.

3.3.4 Para comprovação da conclusão do curso de graduação, serão aceitos diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, devidamente registrado, certificado ou declaração de conclusão de curso de graduação, expedidos por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.

3.3.5 A matrícula será efetivada após a conferência da documentação exigida.

3.3.6 Será sumariamente desconsiderada a matrícula da qual não constarem os documentos previstos nos subitens 3.2 e 3.3.2 ou que contiver documento ilegível ou preenchido de forma incompleta ou incorreta.

3.4 Ao efetuar a matrícula no programa, o participante autoriza o uso de sua imagem, em caráter gratuito, pela Câmara dos Deputados, para uso e reprodução em programas, projetos e atividades de cunho didático-pedagógicos e jornalísticos, para serem utilizadas integralmente ou em parte, com citação de nome ou não, nas condições originais da captação das imagens, sem restrição de prazos, desde a data de início do programa.

4. Os demais itens do Edital nº 05, de 07/10/2019, permanecem inalterados.

SÍLVIA MARIA BRITO COSTA
Diretora Em exercício

SENADO FEDERAL
DIRETORIA-GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATAÇÕES

EXTRATOS DE CONTRATOS

Espécie: Contrato CT2020/0084. Processo: 200. 019267/2019-32. Celebrado com a empresa OI SA. CNPJ: 76.535.764/0001-43. Modalidade: Pregão Eletrônico nº 068/2020. Objeto: Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, a partir dos PABX's MX-ONE 7, nas seguintes modalidades: Locai (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), Longa Distância Nacional - LDN (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), Longa Distância Internacional - LDI; Discagem Direta Gratuita - DDG - incluindo ligações de entrada a cobrar; Serviço de Conexão à Internet - SCI - de alta velocidade; Linhas Diretas; e Linhas Privadas de Voz e Dados, durante 30 (trinta) meses consecutivos. Valor Global: R$1.534.133,70. Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5664. Naturezas de Despesas: 339039 e 339040. Notas de Empenho nºs 2020NE800682, 2020NE800684, 2020NE001373, emitidas em 23/07/2020. Vigência: início: 04/08/2020 - final: 03/02/2023. Signatários: pelo Senado Federal: Ilana Trombka, Diretora-Geral, pela contratada: Jean Silva, e Carlos Alberto da Costa Barbosa.

Espécie: Contrato CT2020/0077. Processo: 200. 006140/2019-53. Celebrado com a empresa G I EMPRESA DE SEGURANCA LTDA. CNPJ: 07.473.476/0001-99. Modalidade: Pregão Eletrônico nº 059/2020. Objeto: Prestação de serviços de supervisão, vigilância armada e desarmada no Complexo Arquitetônico do Senado Federal, nos blocos residenciais "C", "D" e "G" da SQS 309 e na residência oficial da Presidência do Senado, e no Museu dos Poderes da República, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos. Valor Global: R$23.652.679,68. Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5664. Natureza de Despesa: 339037. Nota de Empenho nº 2020NE001219, emitida em 25/06/2020. Vigência: início: 04/08/2020 - final: 03/08/2021. Signatários: pelo Senado Federal: Ilana Trombka, Diretora-Geral, pela contratada: Izaias Junio Vieira.

EXTRATO DE CREDENCIAMENTO

Espécie: Termo de Credenciamento nº TCR0101/2020. Processo: 200.007906/2020-51. Celebrado entre o SENADO FEDERAL (CREDENCIANTE - CNPJ nº 00.530.279/0001-15), e o MEDCO CENTRO CLINICO EIRELI ME (CREDENCIADA - CNPJ nº 21.021.619/0001-52). Modalidade: Não se aplica. Objeto: Prestação de serviços de atendimento médico-hospitalar nas especialidades constantes dos objetivos da credenciada e descritas em seu contrato social aos Senadores e seus dependentes, ex-Senadores e cônjuges, bem como aos beneficiários do Sistema Integrado de Saúde do Senado Federal (SIS). Programa de Trabalho: 01301003420045664. Vigência: início: 04/08/2020 - final: 16/12/2024. Signatários: pelo Senado Federal: Ilana Trombka, Diretora-Geral, pela Credenciada: Andrea Dreyer Belo Zamboni.

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 79/2020 - UASG 20001

Nº Processo: 00200.018948/2017. Objeto: Contratação de empresa para a prestação de serviços o fornecimento de insumos e serviços comuns de engenharia visando a implementação de restaurante self-service no Espaço do Servidor do Senado Federal, de acordo com os termos e especificações do edital e seus anexos.. Total de Itens Licitados: 1. Edital: 06/08/2020 das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00. Endereço: Via N2, Senado Federal, Bloco 16, 1º Pavimento,, Zona Cívico Administrativa - BRASÍLIA/DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/20001-5-00079-2020. Entrega das Propostas: a partir de 06/08/2020 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 20/08/2020 às 09h30 no site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATMAT e/ou CATSER e as constantes do edital prevalecerão as últimas. .

MARCUS VINICIUS DE MIRANDA CASTRO
Pregoeiro

(SIASGnet - 05/08/2020) 20001-00001-2020NE000006

Poder Judiciário

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

EXTRATO DE CONTRATO

Contrato nº 38/2020 entre o STF e a empresa IG CORPORATE SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA. (Processo nº 006002/2020). Objeto aquisição de licença de uso do tipo Bronze para a solução de software de configuration management (SCM), integração e entrega contínua - GitLab.. Fundamento Legal: Lei nº. 8.666/93. Assinatura: 05/08/2020. Vigência: 13 (treze) meses improrrogáveis. Assinam: pelo STF, Eduardo Silva Toledo, Diretor-Geral; pela Contratada, Maximilian Strand Bueno de Moraes e Jose Antonio Bassi Fernandes.

EXTRATO DE CREDENCIAMENTO

Contrato de Credenciamento n 41/2020 celebrado entre o STF e a empresa VIVACITÁ SAÚDE MENTAL EIRELI, CNPJ 22.153.979/0001-70 (Proc. nº 08976/2020). Objeto: prestação de serviços na área de assistência e atendimento médico, paramédico, ambulatorial, auxiliares de diagnóstico e terapia, conforme estipulado em contrato vigente. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93. Assinatura/Vigência: 10/11/2020. Assinam: Pelo Contratante, Sr. Eduardo Silva Toledo - Diretor-Geral e a Sra. Mônica Maria Gomide Madruga Ribeiro - Secretária de Gestão do STF-Med; pela Contratada, Sr. Ernesto Gil Buchillon, Representante Legal.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

2º Termo Aditivo ao Contrato nº 11/2020, celebrado entre o STF e a empresa FACHINELI COMUNICAÇÃO LTDA. (Processo Eletrônico n. 010270/2019). Objeto: acrescer, a partir da assinatura, 1 (um) acesso online aos seguintes periódicos: a) O Globo - Digital, item 14, totalizando 13 (treze) acessos e b) Valor Econômico - Digital, item 15, totalizando 9 (nove) acessos. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93. Assinatura: 04/08/2020. Vigência: a partir da assinatura. Assinam: pelo STF, Eduardo Silva Toledo, Diretor-Geral; e, pela Contratada, Alex Alain Matos Fachineli.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Quinto Termo Aditivo ao Contrato n. 17/2017 celebrado entre o CNJ e a Algar TI Consultoria S.A. CNPJ 05.510.654/0001-89. Processo: 04517/2016. Objeto: revisão do valor estimado do contrato. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: R$2.120.219,80. Data de Assinatura: 05/08/2020. Vigência: a contar de sua assinatura, ressalvados os efeitos financeiros retroativos constantes da Cláusula Segunda. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela Contratada, Amanda Conde dos Reis - Coordenadora de Operações.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Quinto Termo Aditivo ao Contrato n. 04/2017 celebrado entre o CNJ e a TICKET SOLUÇÕES HDFGT S.A. CNPJ 03.506.307/0001-57. Processo: 00587/2017. Objeto: prorrogação da vigência do contrato em epígrafe. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Data de Assinatura: 27/01/2021. Vigência: a contar de sua assinatura. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela Contratada, Luciano Rodrigo Weiand e Diego Vitória de Morais - Procuradores.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Sexto Termo Aditivo ao Contrato n. 17/2017 celebrado entre o CNJ e a Algar TI Consultoria S.A. CNPJ 05.510.654/0001-89. Processo: 04517/2016. Objeto: dar nova redação à Cláusula Onze do Contrato n. 17/2017; prorrogar a vigência do contrato. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: R$2.120.219,80. Data de Assinatura: 27/01/2021. Vigência: a contar de sua assinatura. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela Contratada, Amanda Conde dos Reis - Coordenadora de Operações.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Processo STJ 16618/2016. 9º Termo Aditivo ao Contrato STJ n. 4/2017. CONTRATADA: CAPITAL SERVICE SERVIÇOS PROFISSIONAIS EIRELI. CNPJ: 08.414.767/0001-79. OBJETO: Prorrogação de vigência contratual com manutenção provisória de preços, inclusão de cláusula resolutória, alteração de endereço da CONTRATADA e inclusão de itens contratuais. FUNDAMENTO: Art. 57, II, e art. 65, II, ambos da Lei n. 8.666/1993. VIGÊNCIA: 1º/02/2021 a 31/01/2022. ASSINATURA: 26/01/2021. VALOR DO CONTRATO: R$ 3.067.931,76. SIGNATÁRIOS: Kelson Ferreira Rocha - SAD/STJ em exercício, e Wayner Viana Ribeiro - Contratada.

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DE CREDENCIAMENTO

PROCESSO STJ 001368/2021. Termo de Credenciamento STJ n. 18/2021. CREDENCIADA: CLINICORDIS BRASILIA CLINICA CARDIOLOGICA LTDA. CNPJ: 08.509.988/0001-20. OBJETO: Prestação de Serviços de Assistência e Atendimento à Saúde aos beneficiários do Programa de Assistência aos Servidores do STJ - PRÓ-SER. FUNDAMENTO: Artigo 230 da Lei n. 8.112/90, Lei n. 8.666/93 e AD STJ n. 82/2007. ASSINATURA: 26/01/2021. VIGÊNCIA: 26/01/2021 a 25/01/2024. SIGNATÁRIOS: Luiz Antonio de Souza Cordeiro - SAD/STJ, Getro Artiaga Lima e Silva e Margarita Coronel Bazzano - Credenciada.

SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 1/2021 - UASG 060001

Nº Processo: 000842/21-00.11 . Objeto: Dispensa de licitação relativa à despesa do ano de 2021, com o pagamento do serviço de fornecimento de Energia Elétrica necessário ao funcionamento regular das atividades desenvolvidas no Edifício Sede do Superior Tribunal Militar, no Edifício que abriga o arquivo do STM e, ainda, de fornecimento de energia elétrica para os imóveis funcionais. Total de Itens Licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 24º, Inciso XXII da Lei nº 8.666 de 21/06/1993.. Justificativa: Concessionária de serviço público. Declaração de Dispensa em 26/01/2021. IVO ROMERO DA SILVA. Diretor de Orçamento e Finanças, em Exercício. Ratificação em 26/01/2021. SILVIO ARTUR MEIRA STARLING. Diretor-geral. Valor Global: R$ 112.000,00. CNPJ CONTRATADA : 07.522.669/0001-92 CEB DISTRIBUICAO S.A..

(SIDEC - 27/01/2021) 060001-00001-2021NE000109

AUDITORIA DA 6ª CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA MILITAR

EDITAL DE INTIMAÇÃO

A A Dra. Suely Pereira Ferreira, MM Juíza Federal da Auditoria da 6ª CJM, na forma da lei etc.

Faz saber a todos quanto o presente Edital de Intimação, com prazo de 20 (vinte) dias, aplicando-se, por analogia, o disposto nos Arts. 287, letra "c", c/c o seu parágrafoo único c/c 277, inciso V, letra "d", ambos do CPPM, virem ou dele conhecimento tiverem, uma vez que realizadas várias tentativas pelo Oficial de Justiça em diversos endereços, o denunciado não foi encontrado em nenhum daqueles que constam nos autos, estando, portanto, em lugar INCERTO e não sabido; que foi denunciado na APM nº 7000078-32.2019.7.06.0006, o Sr. SILVONEI DOS SANTOS BORGES, brasileiro, filho de Maria Jose dos Santos Borges e de Sizenando Borges, nascido em 25/02/1995, com último endereço Rua Vivaldo Cruz, nº 16, 1º andar, Brotas, Salvador/BA. Em 06/05/2019, o MPM ofereceu denúncia contra o indiciado como incurso no art. 303, §2º do CPM, tendo sido recebida por este Juízo. O acusado foi citado pelo Oficial de Justiça em 30/05/2019. Diante do exposto, INTIMA o Sr. SILVONEI DOS SANTOS BORGES a tomar ciência da sentença, na qual o Conselho Permanente de Justiça para a Marinha, por unanimidade de votos, resolveu julgar PROCEDENTE a denúncia para CONDENAR o acusado SILVONEI DOS SANTOS BORGES e, por maioria de votos (4x1), desclassificar o delito de peculato-furto para furto qualificado previsto no art. 240, § 5º, do Código Penal Militar, fixando a pena definitiva em dois (02) anos de reclusão, com direito de apelar em liberdade e, na maioria (3x1), conceder o benefício da suspensão condicional da pena pelo prazo de 2 anos de acordo com o art. 84 do Código Penal Militar, , cumpridas as seguintes condições legais: 1. Não se ausentar da jurisdição do Juízo da execução, sem prévia autorização; 2. Não portar armas ofensivas ou instrumentos capazes de ofender, salvo objeto de serviço; 3. Não frequentar casas de bebidas alcoólicas ou similares; 4. Não mudar de habitação, sem prévio aviso a autoridade competente; 5. Apresentar-se de 03 em 03 meses na sede do Juízo da Execução. O regime prisional aberto foi estabelecido de acordo com o artigo 33, § 1º, letra "c" e § 2º, letra "c" e 59 do CP, c/com o art. 110 da Lei 7.210/84, para cumprimento da pena, no caso de descumprimento das condições acima . A Defensoria Pública da União foi intimada da sentença. E para que chegue ao conhecimento de todos e do referido indiciado, mandou passar o presente Edital, que será afixado no lugar de costume e publicado no Diário de Justiça. Este Edital passa a vigorar a partir da data de sua publicação. Eu, Milton Sérgio Trindade de Souza, Diretor de Secretaria, o subscrevo. Ass: Dra. Suely Pereira Ferreira - Juíza Federal.

SUELY PEREIRA FERREIRA

AUDITORIA DA 8ª CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA MILITAR

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

Processo nº. 000002/21-08.01. OBJETO: Serviços de fornecimento de energia elétrica. CONTRATANTE: Auditoria da 8ª CJM. CONTRATADA: Equatorial Pará Distribuidora de Energia S.A. Fundamento Legal: Art. 24, inciso XXII, da Lei nº. 8.666/93. JUSTIFICATIVA: Contratação de empresa concessionária de serviços públicos de energia elétrica. Valor estimado: R$74.892,00 (setenta e quatro mil, oitocentos e noventa e dois reais). DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO: 21.01.2021. ASSINA: Dr. Luiz Octavio Rabelo Neto, Juiz Federal Substituto da Justiça Militar, no exercício da titularidade. RATIFICAÇÃO: 25.01.2021. Assina: Alte Esq Marcus Vinicius Oliveira dos Santos, Ministro-Presidente do Egrégio STM.

DIRETORIA DO FORO DA 11ª CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA MILITAR AUDITORIA DA 11ª CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA MILITAR

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 1/2020

ESPÉCIE: PROCESSO SEI Nº: 000008/21-11.00. CONTRATANTE: Diretoria do Foro da 11ª CJM. CONTRATADA: CEB Distribuição S/A, CNPJ: 07.522.669/0001-92. OBJETO: Fornecimento de energia elétrica, em 2021, para o Edifício-Sede das Auditorias da 11ª CJM. FU N DA M E N T O LEGAL: Inciso XXII, do Art. 24, da Lei 8.666/93. JUSTIFICATIVA: Em razão do objeto. Despacho de Dispensa em 25/01/2021, Frederico Magno de Melo Veras, Diretor do Foro, em exercício. Ratificado em 25/01/2021 pelo Exmo. Alte Esq Marcus Vinicius Oliveira Dos Santos, Ministro Presidente do STM. Valor Estimado da Despesa: R$ 180.000,00 (cento e cinquenta e quatro mil e oitocentos reais)

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 1/2021 - UASG 060030

Nº Processo: 000015/21-11.00 . Objeto: Prestação de serviços de fornecimento de água e saneamento básico para o Edifício-Sede das Auditorias da 11ª CJM, no exercício de 2021. Total de Itens Licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, Caput da Lei nº 8.666 de 21/06/1993.. Justificativa: Inviabilidade de competição. Declaração de Inexigibilidade em 25/01/2021. FREDERICO MAGNO DE MELO VERAS. Diretor do Foro, em Exercício. Ratificação em 25/01/2021. MARCUS VINICIUS OLIVEIRA DOS SANTOS. Ministro Presidente do Stm. Valor Global: R$ 103.200,00. CNPJ CONTRATADA : 00.497.552/0027-96 AUDITORIAS DA JUSTICA MILITAR.

(SIDEC - 27/01/2021) 060001-00001-2020NE000109

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2021 - UASG 90027

Nº Processo: 0017942-38.2020. Objeto: Contratação de empresa para o fornecimento de equipamentos Escâneres incluindo assistência técnica da garantia "on site" pelo período de 48 meses, para atender a demanda do Tribunal Regional Federal da Primeira Região - TRF1 (Órgão Gerenciador) e Órgãos Participantes, conforme quantidades e especificações constantes dos Anexos do Edital. Total de Itens Licitados: 3. Edital: 28/01/2021 das 08h00 às 17h59. Endereço: Sau/sul - Quadra 1, Bloco C, Praça Dos Tribunais Superiores, - BRASÍLIA/DF ou https://www.gov.br/compras/edital/90027-5-00005-2021. Entrega das Propostas: a partir de 28/01/2021 às 08h00 no site www.gov.br/compras. Abertura das Propostas: 09/02/2021 às 14h00 no site www.gov.br/compras.

EDILEUSA VIDAL DOS SANTOS
Pregoeira

(SIASGnet - 26/01/2021) 90027-00001-2021NE800014

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

SECRETARIA-GERAL

EXTRATO DE CONTRATO

Contratante: TRF-2ª RG; Contratada: Viridi Technologies Ltda.; Objeto: Execução de upgrade no sistema de automação de ar condicionado e de iluminação do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, situado na Rua Acre, nº 80; Fundamento legal: Leis 8.666/93 e 10.520/02 e Decreto 10.024/2019; Modalidade de Licitação: Pregão Eletrônico nº 183/2020; Crédito Orçamentário: Elemento de Despesa: 4.4.90.51.92 - (Instalações); Programa de Trabalho: 02.122.0033.14YQ.3341; Valor GLOBAL do Contrato: R$ 1.190.000,29 (um milhão, cento e noventa mil e vinte e nove centavos); Data da assinatura: 21/01/2021; Proc. n.º TRF2-EOF-2020/00177; Contrato nº 006/2021.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Contratante: TRF-2ª RG; Contratada: GLS Engenharia e Consultoria Ltda.; Objeto do 3º Termo Aditivo: Prorrogar o prazo de vigência do Contrato original por 12 (doze) meses; alterar a data base do reajuste, prevista no subitem 6.3.3 da Cláusula Sexta; e alterar o índice de reajuste estabelecido no subitem 6.3.1 da Cláusula Sexta; Fundamento Legal: Artigos 57, inciso II e 58, inciso I e §1º, ambos da Lei nº 8.666/93; Crédito Orçamentário: Programas de Trabalho: 02.061.0033.4257.6013 e 02.061.0033.4257.0001; Elemento de Despesa: 33.90.39.16; Data da assinatura: 15/01/2021; Proc. n.º TRF2-EOF-2016/00302; Contrato n.º 016/2018.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Contratante: TRF-2ª RG; Contratada: Gente Seguradora S.A.; Objeto do 1º Termo Aditivo: Prorrogar o prazo de vigência do Contrato original por 12 (doze) meses e adequar o item 3.1 da Cláusula Terceira, que trata do "Preço"; Fundamento Legal: artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93; Crédito Orçamentário: Fonte de Recurso: 0100000000; Natureza de Despesa: 33.90.39.69; Data da assinatura: 22/01/2021; Proc. n.º TRF2-EOF-2019/00438; Contrato n.º 009/2020.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

EXTRATO DE RESCISÃO

Processo nº 0014450-28.2013.4.03.8000; Espécie: Termo de Rescisão Parcial nº 03.020.14.2019, Lojas 5 e 6, firmado em 21/01/2021, do Contrato nº 03.020.10.2019; Locatário: TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO CNPJ n.º 59.949.362/0001-76; Locadora: TEBAS COMÉRCIO DE MATERIAIS ELÉTRICOS LTDA., CNPJ nº 52.052.891/0001-23; Fundamento Legal: item 2 da Cláusula Vigésima Primeira do Contrato e artigo 79, inciso II, da Lei nº 8.666/1993; Vigência: rescisão com efeitos a partir de 13/12/2020; Signatários: pelo Locatário: o Exmo. Sr. Mairan Gonçalves Maia Júnior, Desembargador Federal Presidente, pela Locadora: Sr. José Roberto Orlando.

EXTRATO DE RESCISÃO

Processo nº 0014450-28.2013.4.03.8000; Espécie: Termo de Rescisão Parcial, Lojas 7 e 8 nº 03.020.13.2019, firmado em 26/01/2021, do Contrato nº 03.020.10.2019; Locatário: TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO CNPJ n.º 59.949.362/0001-76; Locadoras: POMARI NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS S.A., CNPJ nº 56.663.610/0001-20, YEWA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS S.A., CNPJ nº 56.663.636/0001-78, GAROA EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA., CNPJ nº 00.661.668/0001-50 e Sra. ÂNGELA MARIA VAZ DE ARRUDA, CPF nº 351.175.678-20; Fundamento Legal: item 2 da Cláusula Vigésima Primeira do Contrato e artigo 79, inciso II, da Lei nº 8.666/1993; Vigência: rescisão com efeitos a partir de 01/09/2020; Signatários: pelo Locatário: o Exmo. Sr. Mairan Gonçalves Maia Júnior, Desembargador Federal Presidente, pelas Locadoras: Sra. Andréa Lima da Costa Biselli, Sra. Eliana Maria Vaz de Arruda Hausslein, Sr. Paulo de Mingo Vaz de Arruda e a Sra. Ângela Maria Vaz de Arruda.

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

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

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA,** sediado no SAF/Sul, Quadra 02, Lotes 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, **Johaness 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 o 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, Quadra 02, Bloco Q, Salas 401 e 402, Brasília/DF, CEP 70070-120, telefone (61) 3246-3100, inscrita no CNPJ sob o n. 05.510.654/0004-21, 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, celebram o presente Termo Aditivo com fundamento na Lei n. 8.666/93, observando-se o contido no Processo Administrativo CNJ/SEI n. 04517/2016 e mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – O presente termo aditivo tem por objeto a alteração do estabelecimento comercial indicado no preâmbulo do Contrato n. 17/2017 (CNPJ nº 05.510.654/0001-89) por outro estabelecimento comercial (CNPJ nº 05.510.654/0004-21), também integrante do patrimônio da sociedade **ALGAR TI CONSULTORIA S/A.**

DAS CONDIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA SEGUNDA - Fica expressamente acordado entre as partes que a alteração referida na Cláusula Primeira deste Aditivo, feita em atendimento a requerimento da pessoa jurídica contratada, em tempo algum poderá resultar na transferência, para o **CONTRATANTE**, de quaisquer ônus decorrentes, inclusive aqueles especificamente correlatos à variação entre os encargos tributários vigentes no domicílio do estabelecimento que participou da licitação e os encargos tributários vigentes no domicílio do estabelecimento comercial que doravante promoverá a execução do contrato.

DO VALOR

CLÁUSULA TERCEIRA – O valor global do contrato **mantém-se** em **R$ 2.120.219,80 (dois milhões, cento e vinte mil, duzentos e dezenove reais e oitenta 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**

Amanda Conde dos Reis

Coordenadora de Operações

Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA CRISTINA GOMES COÊLHO MATIAS**, **ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 19/02/2021, às 17:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **AMANDA CONDE DOS REIS**, **Usuário Externo**, em 23/02/2021, às 16:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK**, **DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 25/02/2021, às 15:30, 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 **1035102** e o código CRC **A0B517E5**.

EXTRATO DE CONTRATO Nº 18/2021 - UASG 290002 - SEOF - DPU

Nº Processo: 08038.060162/2020-33.
Pregão Nº 135/2020. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 04.365.758/0001-84 - C P S J CONSTRUCOES E COMERCIO EIRELI. Objeto: Contratação de serviços de limpeza e conservação, com fornecimento de mão de obra, e todos os materiais de consumo, utensílios e equipamentos necessários e adequados à execução dos serviços, para atender à unidade da defensoria pública da união - dpu, arapiraca/al..
Fundamento Legal: . Vigência: 20/03/2021 a 19/03/2022. Valor Total: R$ 40.099,92. Data de Assinatura: 12/02/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 19/02/2021).

EXTRATO DE CONTRATO Nº 19/2021 - UASG 194020 - CAMPO GRANDE/MS

Nº Processo: 08038.031335/2020-14.
Pregão Nº 103/2020. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 09.394.223/0001-55 - C.B.M- CENTRAL BRASILEIRA DE MAO DE OBRA EIRELI. Objeto: Secretariado e recepção.
Fundamento Legal: . Vigência: 09/03/2021 a 08/03/2022. Valor Total: R$ 312.694,44. Data de Assinatura: 22/02/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 24/02/2021).

EXTRATO DE CONTRATO Nº 15/2021 - UASG 200552 - DPU UMUARAMA/PR

Nº Processo: 08038.055818/2020-04.
Pregão Nº 114/2020. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 09.327.728/0001-05 - VISION EMPREENDIMENTOS LTDA. Objeto: Técnico em secretariado.
Fundamento Legal: . Vigência: 10/03/2021 a 09/03/2022. Valor Total: R$ 127.314,00. Data de Assinatura: 22/02/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 24/02/2021).

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 26/2021 - UASG 290002

Nº Processo: 08038077067202079 . Objeto: Contratação direta, por Dispensa de Licitação, do Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO, para contratação de prestação de serviços de Tecnologia da Informação para o provimento de requisições a serviço de conversação inteligente Chatbot para a Defensoria Pública da União. Total de Itens Licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 24º, Inciso XVI da Lei nº 8.666 de 21/06/1993.. Justificativa: Prestação de serviços de informática a pessoa jurídica de direito público interno. Declaração de Dispensa em 24/02/2021. ROBERTO CURCIO DOS SANTOS. Secretário de Logística e Patrimônio. Ratificação em 24/02/2021. LIANA LIDIANE PACHECO DANI. Secretária Geral Executiva. Valor Global: R$ 259.800,00. CNPJ CONTRATADA : 33.683.111/0001-07 SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO).

(SIDEC - 25/02/2021) 290002-00001-2021NE800305

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 1/2021 - UASG 290002

Nº Processo: 08038003775202154 . Objeto: Contração dos serviços, por meio da concessionária pública, de fornecimento de água tratada e coleta de esgotos, para atendimento ao edifício sede da Defensoria Pública da União, em Brasília/DF. Total de Itens Licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 25º, Inciso I da Lei nº 8.666 de 21/06/1993.. Justificativa: Para atender as necessidades da Defensoria Pública da União. Declaração de Inexigibilidade em 23/02/2021. ROBERTO CURCIO DOS SANTOS. Secretário de Logística e Patrimônio. Ratificação em 24/02/2021. LIANA LIDIANE PACHECO DANI. Secretária Geral Extutiva. Valor Global: R$ 88.454,40. CNPJ CONTRATADA : 00.082.024/0001-37 COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL.

(SIDEC - 25/02/2021) 290002-00001-2021NE800557

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 4/2021 - UASG 290002 - SEOF - DPU

Número do Contrato: 34/2017.
Nº Processo: 08038.011944/2015-81.
Pregão. Nº 31/2017. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 15.009.116/0001-69 - MAETECH LTDA. Objeto: Ar condicionado. Vigência: 04/04/2017 a 03/04/2021. Valor Total Atualizado do Contrato: R$ 23.149,92. Data de Assinatura: 23/02/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 23/02/2021).

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2/2021 - UASG 290002 - SEOF - DPU

Número do Contrato: 27/2019.
Nº Processo: 08038.007220/2018-86.
Pregão. Nº 12/2019. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 20.168.618/0001-72 - TOTAL LIMP SERVICOS TERCEIRIZADOS EIRELI. Objeto: O presente termo aditivo tem por objeto prorrogar o prazo de vigência do contrato nº 027/2019, por mais 12 (doze) meses, a contar de 02/05/2021 a 01/05/2022.. Vigência: 02/05/2021 a 01/05/2022. Valor Total Atualizado do Contrato: R$ 37.882,92. Data de Assinatura: 22/02/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 22/02/2021).

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1/2021 - UASG 290002 - SEOF - DPU

Número do Contrato: 101/2020.
Nº Processo: 08038.009309/2020-00.
Pregão. Nº 46/2020. Contratante: DPU-SECRETARIA DE EXECUCAO ORCAM. FINANCEIRA. Contratado: 04.808.914/0002-15 - PROTEMAXI SEGURANCA PATRIMONIAL ARMADA EIRELI. Objeto: O presente termo aditivo tem por objeto prorrogar o prazo de vigência do contrato nº 101/2020, por mais 12 (doze) meses, a contar de 01/07/2021 a 30/06/2022.. Vigência: 01/07/2021 a 30/06/2022. Valor Total Atualizado do Contrato: R$ 187.791,36. Data de Assinatura: 12/02/2021.

(COMPRASNET 4.0 - 12/02/2021).

Poder Legislativo

CÂMARA DOS DEPUTADOS

DIRETORIA-GERAL

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO

COORDENAÇÃO DE COMPRAS

EXTRATOS DE REGISTRO DE PREÇOS

Proc. 481.185/2020 ESPÉCIE: Ata de Registro de Preços nº 06/2021, lavrada pela CÂMARA DOS DEPUTADOS e aceita pela: INSTITUTO DE PSICOLOGIA E MEDICINA LTDA. OBJETO: prestação de serviço de avaliação psicológica para manuseio de arma de fogo. LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico para Registro de Preços no 01/2021. PRAZO DE VALIDADE: Doze meses contados a partir da data de sua publicação no Diário Oficial da União. VALOR TOTAL: R$ 35.462,00 (trinca e cinco mil, quinhentos e sessenta e dois reais).

Proc. 255.086/2020 ESPÉCIE: Ata de Registro de Preços no 07/2021, lavrada pela CÂMARA DOS DEPUTADOS e aceita pela: ROSELI SILVA HONESKO. OBJETO: fornecimento de clichê e facas para máquina de relevo seco. LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 03/2021. PRAZO DE VALIDADE: Doze meses contados a partir da data de sua publicação no Diário Oficial da União. VALOR TOTAL: R$ 22.800,00 (vinte e dois mil, oitocentos reais).

Poder Judiciário

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Termo Aditivo n 06 ao Contrato de Credenciamento n 007/2016 celebrado entre o STF e a SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA HOSPITAL ALBERT EINSTEIN, CNPJ 60.765.823/0001-30 (Proc. nº 003259/2018). Objeto: alteração da tabela de taxas, serviços, diárias, procedimentos e pacotes. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93. Assinatura/Vigência: 24/02/2021. Assinam: Pelo Contratante, Sr. Edmundo Veras Dos Santos Filho - Diretor-Geral e a Sra. Alda Mitie Kamada - Secretária de Gestão de Pessoas; pela Contratada, Sra. Deise de Almeida e Sr. Carlos Henrique Sutton de Sousa Neves, Representantes Legais.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Sétimo Termo Aditivo ao Contrato n. 17/2017 celebrado entre o CNJ e ALGAR TI CONSULTORIA S/A. CNPJ 05.510.654/0004-21. Processo: 04517/2016. Objeto: alteração do estabelecimento comercial e CNPJ. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: mantém-se em R$ 2.120.219,80. Data de Assinatura: 25/02/2021. Vigência: a contar de sua assinatura. Signatários: pelo CNJ, Johaness Eck - Diretor-Geral; pela Contratada, Amanda Conde dos Reis - Coordenadora de Operações.

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

SECRETARIA DO TRIBUNAL

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

COORDENADORIA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

SEÇÃO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

EXTRATO DE NOTA DE EMPENHO

Nota de Empenho Ordinário nº 2021NE000255, emitida em 24.02.2021. FAVORECIDO: GPLAN Comércio de Móveis Eireli. OBJETO: Contratação de serviço especializado para reforma de 18 (dezoito) itens de poltronas e sofás, de dois e três lugares, para troca de revestimento e estofamento. VALOR: R$ 17.599,99. FUNDAMENTO LEGAL: Lei nº 8666/93. PA 2020.00.000007990-6.

COORDENADORIA DE AQUISIÇÕES

SEÇÃO DE CONTRATOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

14º TA ao Termo de Compromisso-TSE nº 2/2007, firmado entre o Tribunal Superior Eleitoral e a Associação dos Servidores do Banco Central - ASBAC - CNPJ 02.314.982/0001-11. OBJETO: 1. Prorrogar o prazo de duração do Termo de Compromisso-TSE nº 2/2007 pelo período de 8 de março de 2021 a 8 de março de 2026; 2. Efetuar as seguintes alterações: a) Cobrança da taxa de adesão para os novos ingressos; b) Desconto de 30% na taxa de adesão e, no caso de reajuste, a ASBAC deverá notificar o TSE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. FUNDAMENTO LEGAL: Cláusula Sétima do Termo de Compromisso-TSE nº 2/2007. ASSINATURA: 25/2/2021. ASSINAM: Adaires Aguiar Lima, Secretária de Administração pelo TSE; Edina Souza Costa Pinto, Presidente Executiva, pela contratada. PA nº 2016.00.000013523-5.

EXTRATO DO TERMO EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA

Termo de Execução Descentralizada-TSE nº 2/2021, firmado entre o TSE e o Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer. OBJETO: Ação de pesquisa, desenvolvimento e inovação de tecnologia em qualificação e análise de hardware voltados ao aprimoramento tecnológico do ecossistema de votação eletrônica. VALOR: R$ 3.831.280,00 ASSINATURA: 24/2/2021. ASSINAM: Rui Moreira de Oliveira, Diretor-Geral, pelo TSE; e Jorge Vicente Lopes da Silva, Diretor, pelo CTI. PA SEI nº 2019.00.000010607-0.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AVISO DE REABERTURA DE PRAZO
PREGÃO Nº 98/2020

Comunicamos a reabertura de prazo da licitação supracitada, processo Nº 10956/2020. , publicada no D.O.U de 21/09/2020 . Objeto: Pregão Eletrônico - Fornecimento de equipamento de proteção balística - coletes balísticos Novo Edital: 26/02/2021 das 09h00 às 12h00 e de13h00 às 17h59. Endereço: Safs Quadra 06 Lote 01-trecho 03-administracao 01 Andar Asa Sul - BRASILIA - DFEntrega das Propostas: a partir de 26/02/2021 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 11/03/2021, às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br.

JANAINA LIMA ARRUDA
Pregoeira

(SIDEC - 25/02/2021) 050001-00001-2021NE000107

SECRETARIA

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Processo: STJ 19654/2020. Contratada: EDITORA REVISTA DOS TRIBUNAIS LTDA. CNPJ 60.501.293/0001-12. Valor R$31.200,00. Objeto: "ACESSO À BIBLIOTECA DIGITAL PROVIEW". Fundamento: Art.25, caput, da Lei n. 8.666/1993. Data da Ratificação: 23/02/2021. Assina: Marcos Antonio Cavalcante, Diretor-Geral da Secretaria do Superior Tribunal de Justiça.

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Processo: STJ 1142/2021. Contratada: Amil Assistência Médica Internacional S.A. CNPJ 29.309.127/0001-79. Objeto: "Serviços de assistência médica, paramédica, hospitalar, ambulatorial, psiquiátrica, internação domiciliar (Home Care), auxiliares de diagnóstico e terapia, com os materiais, medicamentos, taxas e diárias necessários à realização desses atendimentos, em âmbito nacional, aos beneficiários do Programa de Assistência aos Servidores do STJ - Pró-Ser, a serem executados por meio de rede de atendimento básica e de alta referência.". Fundamento: Art.25, caput, da Lei n. 8.666/1993. Valor R$10.000.000,00. Data da Ratificação: 05/02/2021. Assina: Marcos Antonio Cavalcante, Diretor-Geral da Secretaria do Superior Tribunal de Justiça.

Lilian Brito Machado de Oliveira

De: Renato Franklin Bomfim da Silveira
Enviado em: sexta-feira, 22 de setembro de 2017 14:22
Para: CPL CNJ
Cc: Carlos Eduardo Vellozo de Campos; Flavio Abreu Amorim; Marcelo Lauriano Lúcio
Assunto: ENC: Análise Técnica Atestados PRE n. 22/2017

Prezados,

Após análise dos atestados de capacidade técnica apresentados pela licitante ALGAR TI CONSULTORIA S/A, verificamos que os seguintes atestados atendem plenamente aos requisitos de qualificação técnica para habilitação estabelecidos no edital:

Atestado emitido pela empresa Banco Triângulo:

- Comprova o atendimento remoto a 900 usuários, portanto atende ao requisito mínimo de 400 clientes (a.1);
- Comprova o suporte a 900 computadores, portanto atende ao requisito mínimo de suporte a 400 computadores (a.2);
- A abrangência do telessuporte é de 26 unidades da federação e no DF, portanto atende ao requisito mínimo de abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação (a.3).

Atestado emitido pela empresa Vale:

- Comprova o atendimento remoto a 36.000 usuários, portanto atende ao requisito mínimo de 400 clientes (a.1);
- Comprova o suporte a 34.000 computadores, portanto atende ao requisito mínimo de suporte a 400 computadores (a.2);
- A abrangência do telessuporte tem nível nacional, portanto atende ao requisito mínimo de abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação (a.3).

Além dos dois atestados mencionados, informamos que os seguintes atestados atendem parcialmente aos requisitos de qualificação técnica para habilitação estabelecidos no edital:

Atestado emitido pela Controladoria Geral da União (CGU):

- Comprova o suporte a 34.000 computadores, portanto atende ao requisito mínimo de suporte a 400 computadores (a.2);

Atestado emitido pela empresa Monsanto:

- Comprova o atendimento remoto a 7.000 usuários, portanto atende ao requisito mínimo de 400 clientes (a.1);
- Comprova o suporte a 4.000 computadores, portanto atende ao requisito mínimo de suporte a 400 computadores (a.2)

Atestado emitido pela empresa DMA:

- Comprova o atendimento remoto a 1200 usuários, portanto atende ao requisito mínimo de 400 clientes (a.1);

Com isto, concluímos que a licitante atende plenamente aos requisitos de qualificação técnica para habilitação estabelecidos no edital.

Atenciosamente,

Renato Franklin Bomfim da Silveira
Chefe da Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário - SEATE
Coordenadoria de Atendimento e Infraestrutura - COAI
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTI
Conselho Nacional de Justiça - CNJ
✉: renato.silveira@cnj.jus.br
☎: (61) 2326-5444

Vasti Gomes de Melo Bezerra

De: Renato Franklin Bomfim da Silveira
Enviado em: sexta-feira, 22 de setembro de 2017 14:50
Para: CPL CNJ
Assunto: RES: Análise Técnica PRE n. 22/2017

Prezados,

Após análise da documentação apresentada pela empresa Algar TI Consultoria S/A, informamos que a Proposta de Preços está de acordo com as exigências estabelecidas pelo Edital do Pregão 22/2017.

Atenciosamente,

Renato Franklin Bomfim da Silveira
Chefe da Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário - SEATE
Coordenadoria de Atendimento e Infraestrutura - COAI
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTI
Conselho Nacional de Justiça - CNJ
✉: renato.silveira@cnj.jus.br
☎: (61) 2326-5444

De: CPL CNJ
Enviada em: sexta-feira, 22 de setembro de 2017 14:34
Para: Carlos Eduardo Vellozo de Campos <carlos.campos@cnj.jus.br>; Seção de Atendimento ao Usuário <seate@cnj.jus.br>
Assunto: Análise Técnica PRE n. 22/2017

Boa tarde, prezado Carlos Eduardo,

Encaminhamos Proposta ajustada da empresa Algar TI Consultoria S/A, referente ao Pregão Eletrônico nº 22/2017 - Serviços Técnicos Atendimento remoto e presencial - 2º Lugar, para análise técnica.

Gentileza, encaminhar a análise com a maior brevidade possível, visto que o referido pregão está em andamento.

Atenciosamente,

Comissão Permanente de Licitação.
Conselho Nacional de Justiça.
(61) 2326-5159
cpl@cnj.jus.br

3.5 O candidato a que se refere o subitem 3.4, inciso II, deste edital, caso eliminado, retomará o exercício do cargo ou emprego permanente do qual tenha solicitado afastamento, considerando-se de efetivo exercício o período de frequência ao Programa de Formação.

3.6 As despesas decorrentes da participação em todas as etapas e procedimentos do concurso público, inclusive no Programa de Formação, correrão por conta dos candidatos, os quais não terão direito a alojamento, alimentação, transporte ou ressarcimento de despesas.

3.7 Os candidatos sem aproveitamento e(ou) sem frequência mínima no Programa de Formação serão eliminados do concurso.

MAURICIO DE ALBUQUERQUE WANDERLEY
Presidente do Concurso

SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO
COORDENAÇÃO-GERAL DE CONTROLE EXTERNO DA ÁREA SOCIAL E DA REGIÃO NORDESTE
SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO EM PERNAMBUCO

EDITAL Nº 28, DE 22 DE SETEMBRO DE 2017

TC 028.499/2010-7

Em razão do disposto no art. 22, III, da Lei 8.443/1992, fica NOTIFICADO Nilva Porto Guilherme, CPF: 421.687.673-00 do Acórdão 2504/2016-TCU-Plenário, Sessão de 28/9/2016, proferido no processo TC 028.499/2010-7, por meio do qual o Tribunal a condenou, para no prazo de quinze dias a contar da data desta publicação, recolher aos cofres do Tesouro Nacional, mediante GRU, código 13901-7, a multa aplicada por este Tribunal no valor de R$ 3.000,00 (art. 58, Inciso II, Lei 8.443/1992), que será atualizada monetariamente desde a data do Acórdão 2504/2016-TCU-Plenário, Sessão de 28/9/2016, até a data do efetivo recolhimento, se paga após o vencimento, podendo haver incidência de outros acréscimos legais, se atingida fase de execução judicial.

Decidiu também autorizar, caso solicitado, o pagamento das dívidas em até 36 (trinta e seis) parcelas mensais e consecutivas, nos termos do art. 26 da Lei 8.443/1992, c/c o art. 217, do Regimento Interno/TCU, fixando-se o vencimento da primeira parcela em quinze dias, a contar do recebimento da notificação, e o das demais a cada trinta dias, devendo incidir sobre cada uma, os encargos legais devidos, na forma da legislação em vigor, alertando Vossa Senhoria, de que a falta de comprovação do recolhimento de qualquer parcela importará o vencimento antecipado do saldo devedor, nos termos do art. 26, parágrafo único, c/c o § 2º do art. 217 do Regimento Interno/TCU.

O não atendimento desta notificação poderá ensejar a inclusão do nome do responsável no cadastro informativo de créditos não quitados do setor público federal - Cadin e a execução judicial perante o competente Juízo da Justiça Federal (arts. 24 e 28, II, Lei 8.443/1992, c/c os arts. 216 e 219, II e III, do Regimento Interno do TCU).

A emissão da Guia de Recolhimento da União-GRU e do demonstrativo de débito pode ser feita por meio do Portal TCU (www.tcu.gov.br> aba cidadão> serviços e consultas> Emissão de GRU).

Informações detalhadas acerca do processo podem ser obtidas junto à Secex-PE ou em qualquer outra Secretaria de Controle Externo do Tribunal.

LINCOL LEMOS MACIEL
Secretário

Defensoria Pública da União

EXTRATO DE CONTRATO Nº 32/2017 UASG 290002

Nº Processo: 08038000492201774.
DISPENSA Nº 15/2017. Contratante: DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO -.CNPJ Contratado: 29962016000167. Contratado : FUNDACAO SANTA CABRINI -.Objeto: Contrato de prestação de serviços de mão de obra carcerária para atender a Unidade da Defensoria pública da União/ Rio de Janeiro/RJ.Fundamento Legal: Lei 8.666/93 . Vigência: 26/09/2017 a 25/09/2018. Valor Total: R$188.970,00. Fonte: 100000000 - 2017NE801205. Data de Assinatura: 26/09/2017.

(SICON - 27/09/2017) 290002-00001-2017NE802705

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 3/2017 UASG 290002

Número do Contrato: 167/2014.
Nº Processo: 08038013279201481.
PREGÃO SISPP Nº 81/2014. Contratante: DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO -.CNPJ Contratado: 07809721000196. Contratado : AIRONSERV SERVICOS INTEGRADOS LTDA- EPP. Objeto: Prorrogar o prazo de vigência por mais 12 (doze) meses do contrato de prestação de serivico de Limpeza e Conservação na DPU/Dourado/MS. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 . Vigência: 18/12/2017 a 17/12/2018. Valor Total: R$37.082,04. Fonte: 100000000 - 2017NE800779. Data de Assinatura: 26/09/2017.

(SICON - 27/09/2017) 290002-00001-2017NE802705

RESULTADOS DE JULGAMENTOS
PREGÃO Nº 104/2017

A CGPL torna público o resultado do Pregão 104/2017 que trata da contratação de empresa especializada nos serviços de recepção e secretariado para as unidades da DPU em Mossoró/RN, Recife//PE, João Pessoa/PB, São Luiz/MA, Feira de Santana/BA, Vitória da Conquista/BA, Aracaju/SE, Maceió/AL, Teresina/PI e Campina Grande/PB, cujo objeto fora adjudicado e homologado pelas autoridades competentes para as empresas: FABIANA CAVALCANTE SANTOS-ME, CNPJ: 15.014.790/0001-31; RP NASTO REPRESENTAÇÕES LTDA-ME, CNPJ: 10.306.902/0001-04; AD'S SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA-ME, CNPJ: 11.054.815/0001-70; INOVA SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA EIRELI-EPP, CNPJ: 06.979.037/0001-90; APTA SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO EIRELI-ME, CNPJ: 15.827.180/0001-57; PORTOCALLE COMERCIO E SERVIÇOS GERAIS LTDA - ME, CNPJ: 10.878.081/0001-80, visto que atenderam a todos os requisitos do edital do pregão supracitado.

(SIDEC - 27/09/2017) 290002-00001-2017NE802705

PREGÃO Nº 116/2017

A CGPL torna público o resultado do Pregão 116/2017 que trata da contratação de empresa especializada para prestar os serviços de locação de veículos com motorista para a unidade da DPU em Rio Branco/AC, cujo objeto fora adjudicado e homologado pelas autoridades competentes para a empresa ELV EMPRESA LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA-EPP, CNPJ 08.974.048/0001-02, visto que atendeu a todos os requisitos do edital do pregão supracitado.

(SIDEC - 27/09/2017) 290002-00001-2017NE802705

PREGÃO Nº 122/2017

A CGPL torna público o resultado do Pregão 122/2017 que trata da contratação de empresa especializada para prestar os serviços de limpeza, asseio e conservação para a unidade da DPU em Governador Valadares/MG, cujo objeto fora adjudicado e homologado pelas autoridades competentes para a empresa PRECISA CONSERVAÇÃO E LIMPEZA EIRELI-ME, CNPJ 11.367.947/0001-51, visto que atendeu a todos os requisitos do edital do pregão supracitado.

GISELLE FREIRE DE MOURA ARRAIS
Coordenadora da Licitação

(SIDEC - 27/09/2017) 290002-00001-2017NE802705

Poder Legislativo

CÂMARA DOS DEPUTADOS
DIRETORIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA
SECRETARIA EXECUTIVA DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

AVISO DE REABERTURA DE PRAZO
PREGÃO Nº 106/2017

Comunicamos a reabertura de prazo da licitação supracitada, processo Nº 107.272/2017. , publicada no D.O.U de 13/09/2017 . Objeto: Pregão Eletrônico - Prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva genérica e corretiva específica, com fornecimento total de peças, em 12 (doze) elevadores da marca ORONA, instalados nos blocos funcionais da Câmara dos Deputados, pelo período de 12 (doze) meses. Novo Edital: 28/09/2017 das 09h00 às 12h00 e de12h01 às 17h59. Endereço: Camara Dos Deputados Edif. Anexo 1 - 14 Andar Zona Cívico-administrativa - BRASILIA - DFEntrega das Propostas: a partir de 28/09/2017 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 11/10/2017, às 09h30 no site www.comprasnet.gov.br.

BEATRIZ DE FATIMA E SILVA MEZENCIO
Presidente da CPL

(SIDEC - 27/09/2017) 010001-00001-2017NE000769

SENADO FEDERAL
DIRETORIA-GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATAÇÕES

EXTRATO DE CONTRATO Nº CT2017/71

Espécie: Contrato CT2017/0071. Processo: 200.004041/2017-75. Celebrado com a empresa ATUAL FORTE CORRETORA DE SEGUROS LTDA - ME. CNPJ: 10.511.984/0001-29. Modalidade: Dispensa de Licitação. Objeto: Prestação de seguro coletivo contra acidentes pessoais aos estagiários do Senado Federal, até o limite de 600 (seiscentos) estudantes, durante 12 (doze) meses consecutivos. Valor Anual Individual: R$2.529,60. Programa de Trabalho: 01031055140615664. Natureza da Despesa: 339039. Nota de Empenho nº 2017NE800978, emitida em 15/09/2017. Vigência: início: 26/09/2017 - final: 25/09/2018. Signatários: pelo Senado Federal: Ilana Trombka, Diretora-Geral, pela Contratada: Lazaro Gomes de Moura.

Poder Judiciário

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO Nº 42/2017 UASG 040001

Nº Processo: 014862/2016 . Objeto: Pregão Eletrônico - Registro de Preços para aquisição de licenças de Banco de Dados Oracle, observadas as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência. Total de Itens Licitados: 00005. Edital: 28/09/2017 de 09h00 às 17h59. Endereço: Praca Dos Tres Proderes - Ed. Sede - 2. Andar BRASILIA - DF ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/040001-05-42-2017. Entrega das Propostas: a partir de 28/09/2017 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 11/10/2017 às 14h00 no site www.comprasnet.gov.br.

MARCELLO DOS SANTOS LOPES
Pregoeiro

(SIDEC - 27/09/2017) 040001-00001-2017NE000004

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO Nº 66/2017

O pregoeiro do STF comunica que no Pregão Eletrônico nº 66/2017 - Contratação de empresa para prestação de serviços de apoio operacional na área de condução de veículos oficiais - declarou vencedora a empresa BRASFORT ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA. Brasília, 26 de setembro de 2017

MARCELLO DOS SANTOS LOPES
Pregoeiro

(SIDEC - 27/09/2017) 040001-00001-2017NE000004

EXTRATO DE CREDENCIAMENTO

Contrato de Credenciamento nº 53/2017 celebrado entre o STF e o HOSPITAL LAGO SUL S/A, CNPJ 00.382.069/0001-27 (Proc. nº 7501/2017). Objeto: Prestação de serviços na área de assistência e atendimento médico, paramédico, ambulatorial, auxiliares de diagnóstico e terapia e hospitalar aos beneficiários do STF-Med. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93. Assinatura e vigência: 20/09/2017. Assinam: Pelo Contratante, Sr. Eduardo Silva Toledo - Diretor-Geral e a Sra. Mônica Maria Gomide Madruga Ribeiro - Secretária de Gestão do STF-Med; pela Contratada, Sra. Maria de Lourdes da Silva Pinto - Representante legal.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

EXTRATO DE CONTRATO

Contrato nº 15/2017, firmado entre o CNJ e a empresa Vert Soluções em Informática LTDA. CNPJ 02.277.205/0001-44. Processo SEI n. 12354/2016. Objeto: aquisição de appliance de backup em disco com capacidade de realizar operações como servidor de "Media Server". Procedimento Licitatório: Pregão Eletrônico n. 39/2016. Fundamento Legal: Lei 8.666/93. Valor: R$ 1.915.000,00. Programa de Trabalho: 02.032.1389.2B65.0001. Natureza de Despesa: 449052. Data da Assinatura: 27/09/2017. Vigência: desde sua assinatura até o recebimento definitivo do objeto, ressalvado o período de garantia técnica. Signatários: pelo CNJ, Julhiana Miranda Melloh Almeida - Diretora-Geral; pela Contratada, Hiran Ricardo Franco da Silva - Representante Legal.

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO Nº 22/2017

A Pregoeira do CNJ comunica que, no Pregão Eletrônico n. 22/2017, declarou vencedora a empresaALGAR TI CONSULTORIA S/A.

VANIA ALVES DE SOUZA CAMPANATE

(SIDEC - 27/09/2017) 040003-00001-2017NE000002

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL
SECRETARIA DO TRIBUNAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

AVISO DE LICITAÇÃO TSE Nº 69/2017

Concessão de uso de área física, equipamentos e instalações para exploração dos serviços de restaurante-autosserviço, salateria, lanchonete-balcão e lanchonete-autosserviço por parte de empresa especializada em preparo e comércio de refeições e lanches nas dependências do Tribunal Superior Eleitoral, localizado no Setor de Administração Federal Sul - SAFS, quadra 7, lotes 1/2, Brasília-DF, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei, de acordo com as especificações constantes no edital e seus anexos. Abertura: 11/10/2017 às 09:30horas. Informações: 3030-8251. Edital no site www.tse.jus.br.

Brasília, 27 de setembro de 2017.
JOSÉ ELIAS DE OLIVEIRA
Pregoeiro

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico http://www.in.gov.br/autenticidade.html, pelo código 00032017092800118

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Algar Tech

Repense possibilidades

REPENSAMOS CAMINHOS. REPENSAMOS RELAÇÕES. REPENSAMOS PROCESSOS.

Tudo até chegar na melhor solução para sua empresa. Isso com um único objetivo: seus resultados.

HABILITAÇÃO

CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA

Pregão eletrônico nº 22/2017

20 de setembro de 2017

Algar Tech
Repense possibilidades

Ao

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ/DF

A/C.: Sr. Pregoeiro

REF: Pregão Eletrônico 022/2017

Prezado (a),

Nossa missão é servir nossos clientes com soluções confiáveis e inovadoras em processos de negócios e tecnologia.

Baseado nas informações e requisitos a nós repassados e nas interações da nossa equipe de arquitetos de soluções com a sua equipe, elaboramos o que entendemos ser a melhor Proposta de Solução de Negócios para o escopo definido.

Gostaríamos de agradecer a oportunidade que nos foi concedida de entendermos as suas necessidades de tecnologia e de construirmos esta solução que foi tecnicamente validada pela sua equipe. Esperamos e trabalharemos para que este projeto seja o início de um relacionamento positivo entre nossas organizações e que gerará o valor esperado para o seu negócio.

Aguardando parecer de V.Sa. desde já colocamos toda nossa equipe à sua disposição, em especial, Sr. Nayara Barreto – (61) 99147-8527, para eventuais esclarecimentos e continuidade do processo.

Este serviço será prestado pela empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A doravante PROPONENTE pertencente ao grupo ALGAR, cuja marca é ALGAR TECH.

Nosso relacionamento é de confiança e nossas soluções também.

Atenciosamente,

Nayara Barreto Matias Carlos
Diretoria Comercial
nayarab@algartech.com

Ana Luiza Gama Lima de Araújo
Técnica Judiciária - CNJ
Comissão Permanente de Licitação

Algar Tech
Repense possibilidades

Sumário

1. Objeto da proposta
2. Estatuto Social e Atas de Assembleia
3. Procuração
4. CNH Representante Legal
5. SICAF
6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT
7. Atestados de capacidade técnica
8. Certidão de Falência e Concordata
9. Dados da empresa
10. Termo de Encerramento

Algar Tech
Repense possibilidades

1

Objeto da proposta

CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Algar Tech
Repense possibilidades

2

Estatuto Social e Atas de Assembleia

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS
CERTIFICO O REGISTRO SOB O NRO: 3130010989-5
EM 15/12/2014
ALGAR TI CONSULTORIA S/A

PROTOCOLO: 14/794.922-0

AH1540887

JUCEMG

JCEMG UD02 - MF UBERLANDIA
Ato: 002 - 01/12/2014 16:02
14/794.922-0

1 - REQUERIMENTO

ILMO(A). SR(A). PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

NOME: ALGAR TI CONSULTORIA S/A
(da Empresa ou do Agente Auxiliar do Comércio)
requer a V.Sª o deferimento do seguinte ato:

Nº FCN/REMP
J143710162200

Nº DE VIAS	CÓDIGO DO ATO	CÓDIGO DO EVENTO	QTDE	DESCRIÇÃO DO ATO / EVENTO
1	002	-	-	ALTERACAO
	018		1	TRANSFORMACAO
	022		1	ALTERACAO DE NOME EMPRESARIAL
	04		1	TRANSFORMACAO
	022		1	ALTERACAO DE NOME EMPRESARIAL

RFB
☒ A ☐ P ☐
Conf.

Representante Legal da Empresa / Agente Auxiliar do Comércio:
Nome: Danilo de Andrade Fernandes
Assinatura:
Telefone de Contato: (34) 3218-3018

BELO HORIZONTE
Local

28 Novembro 2014
Data

2 - USO DA JUNTA COMERCIAL

☐ DECISÃO SINGULAR ☒ DECISÃO COLEGIADA

Nome(s) Empresarial(ais) igual(ais) ou semelhante(s):

☐ SIM
☐ NÃO ___/___/___ _____
Data Responsável

☐ SIM
☐ NÃO ___/___/___ _____
Data Responsável

Processo em Ordem
À decisão
12/12/14
Data
Responsável

DECISÃO SINGULAR

☐ Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)
☐ Processo deferido. Publique-se e arquive-se.
☐ Processo indeferido. Publique-se.

2ª Exigência	3ª Exigência	4ª Exigência	5ª Exigência
☐	☐	☐	☐

___/___/___ _____
Data Responsável

DECISÃO COLEGIADA

☒ Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)
☒ Processo deferido. Publique-se e arquive-se.
☐ Processo indeferido. Publique-se.

2ª Exigência	3ª Exigência	4ª Exigência	5ª Exigência
☐	☐	☐	☐

12/12/2014.
Data

Vogal
João Assunção Costa
Presidente da ___ Turma

Vogal

Vogal
Flávia Ferreira Rocha

OBSERVAÇÕES

Concessão

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

SYNOS CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA

CNPJ/MF: 05.510.654/0001-89
NIRE: 312.066.761-53

ALTERAÇÃO CONTRATUAL REALIZADA EM 16 DE OUTUBRO DE 2014

ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.246.699/0001-44 e NIRE nº 313.000.096-37, com sede e foro na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Avenida Floriano Peixoto, 6.500, parte, Granja Marileusa, CEP 38.406-642, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, por seus diretores: **José Antônio Fechio**, brasileiro, casado, administrador, portador da Cédula de Identidade nº 12.969.560 SSP/SP e inscrito no CPF/MF. sob o nº 042.496.258-69; e **Maria Aparecida Garcia**, brasileira, solteira, especialista em Talentos Humanos, portadora da Cédula de Identidade nº M 2.767.894 SSP/MG e inscrita no CPF/MF sob o nº 393.642.166-87, ambos com endereço comercial na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, parte, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642; e

ALGAR S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 17.835.026/0001-52 e NIRE nº 313.000.031-32, com sede e foro na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Rua Lapa do Lobo, nº 800, parte, Granja Marileusa, CEP: 38.406-644, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, por seus diretores: **Marcelo Mafra Bicalho**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da Cédula de Identidade nº M 1.072.714 SSP/MG e inscrito no CPF/MF nº 512.489.216-15; e **Mauri Seiji Ono**, brasileiro, casado, engenheiro elétrico, portador da Cédula de Identificação RG 15584991 SSP/SP e CPF/MF sob o nº 116.186.728-78, ambos com endereço comercial na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Rua Lapa do Lobo, nº 800, parte, Granja Marileusa, CEP: 38.406-644;

Únicas sócias da sociedade **SYNOS CONSULTORIA E INFORMATICA LTDA**, com sede na Rua Desembargador Jorge Fontana, nº 600, Edifício Orange - 5º, 6º e 7º Andares, Belvedere, CEP: 30.320-670, Cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.510.654/0001-89 e NIRE 312.066.761-53, resolvem nesta data:

I – Aprovar a transformação do tipo societário da Sociedade, passando de Sociedade Limitada para Sociedade Anônima.

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

1/3

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

II – Aprovar a alteração da denominação social da Sociedade, passando de SYNOS CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA para ALGAR TI CONSULTORIA S/A.

III – Aprovar a conversão da totalidade das quotas de emissão da Sociedade para Ações Ordinárias Nominativas e sem valor nominal, passando a Sociedade a ter a seguinte composição acionária:

Acionistas	Ações ON	Ações PN	Total
ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A	*128.850.375*	*0*	*128.850.375*
ALGAR S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES	*02*	*0*	*02*
TOTAL	*128.850.377*	*0*	*128.850.377*

IV – Aprovar a manutenção do mandato da Diretoria da Sociedade, vigente até 30 de Abril de 2017, e que manterá a seguinte composição: Diretor Presidente – **José Antônio Fechio**, brasileiro, casado, administrador, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, parte, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade nº 12.969.560 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 042.496.258-69; Diretora Administrativa Financeira – **Jacimara Aparecida Bernardes de Santana Crozara**, brasileira, casada, administradora, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, parte, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portadora da Cédula de Identidade nº MG 17.046.153 SSP/MG e inscrita no CPF/MF sob o nº 431.554.486-87; Diretora de Talentos Humanos – **Maria Aparecida Garcia**, brasileira, solteira, especialista em Talentos Humanos, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, parte, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portadora da Cédula de Identidade nº M 2.767.894 SSP/MG e inscrita no CPF/MF sob o nº 393.642.166-87; Diretor Superintendente de Serviços Gerenciados e Infraestrutura de TI – **Oswaldo Firmino Júnior**, brasileiro, casado, engenheiro, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, parte, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade 14821/D CREA/MG e inscrito no CPF/MF sob nº 122.946.756-49; e Diretor Superintendente de BPO e Aplicações – **Luiz Fernando Teixeira Scheliga**, brasileiro, casado, administrador, com endereço comercial na Rua Guido Camargo Penteado Sobrinho, nº 3685, Real Parque, CEP: 13.082-800, Cidade de Campinas, Estado de São Paulo, portador da Cédula de Identidade nº 32.797.940-9 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 020.542.838-00. Os Diretores eleitos nesta oportunidade declaram, sob as penas da lei, que não estão impedidos de exercer a administração da Sociedade por lei especial ou em virtude de condenação, inclusive de seu respectivo efeito, a pena que vede, ainda que

Visto: **Danilo de Andrade Fernandes**
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

temporariamente, o acesso a cargos públicos; por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. Foi deliberado que os membros da Diretoria não serão remunerados por já o serem como membros da controladora da Sociedade.

V – Aprovar o novo Estatuto Social da Sociedade nos termos do Anexo Único ao presente instrumento.

Uberlândia, 16 de outubro de 2014

José Antônio Fechio
Maria Aparecida Garcia
ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A
Sócia-quotista

Marcelo Mafra Bicalho
Mauri Seiji Ono
ALGAR S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇOES
Sócia-quotista

Testemunhas:

Bernardo Araújo Costa
CPF/MF: 014.879.526-94
CI: OAB/MG 105.296

Letícia Alves Gomes
CPF/MF: 783.834.396-87
CI: OAB/MG 82.053

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

(Anexo Único à alteração contratual da Synos Consultoria e Informática Ltda., realizada em 16 de outubro de 2014)

ALGAR TI CONSULTORIA S/A
CNPJ/MF: 05.510.654/0001-89

ESTATUTO SOCIAL
CAPITULO I
DA DENOMINAÇÃO, SEDE, OBJETO E DURAÇÃO

Art. 1° - A **ALGAR TI CONSULTORIA S/A** é uma sociedade anônima de capital fechado, com sede e foro na Cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Rua Desembargador Jorge Fontana, n° 600, Edifício Orange - 5°, 6° e 7° Andares, Belvedere, CEP: 30.320-670, regida pela Lei n° 6.404/1976, e alterações posteriores, pelo presente Estatuto Social, pelas leis e usos do comércio e disposições legais aplicáveis.

Parágrafo Único: A Sociedade poderá adotar como nome fantasia a expressão "ALGAR TI".

Art. 2° - A Sociedade, por deliberação colegiada da Diretoria estatutária, pode abrir e extinguir filiais, agências e escritórios de representações, no país e no exterior.

Art. 3° - Constitui objeto social da Sociedade a prestação dos serviços de:

I. Análise e desenvolvimento de sistemas;
II. Programação de sistemas;
III. Processamento de dados e congêneres;
IV. Elaboração de programas de computadores, inclusive de jogos eletrônicos;
V. Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação;
VI. Assessoria e consultoria em informática;
VII. Terceirização de mão de obra em serviços de TI;
VIII. Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados;
IX. Planejamento, confecção, manutenção e atualização de páginas eletrônicas; e
X. Representação e comercialização de softwares e hardwares.

Parágrafo Único: É nulo de pleno direito qualquer ato assinado em nome da Sociedade que extrapole as atividades e responsabilidades constantes deste objeto social.

Art. 4° - O prazo de duração da Sociedade é indeterminado.

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral

CAPITULO II
DO CAPITAL SOCIAL E DAS AÇÕES

Art. 5º - O capital social inteiramente subscrito e integralizado é de R$ 38.655.113,10 (trinta e oito milhões, seiscentos e cinquenta e cinco mil, cento e treze reais e dez centavos), dividido em 128.850.377 (cento e vinte oito milhões, oitocentas e cinquenta mil, trezentas e setenta e sete) ações ordinárias nominativas e sem valor nominal.

§1º - As ações são indivisíveis em relação à Sociedade e a cada ação ordinária é atribuído um voto nas deliberações das Assembleias.

§2º - As ações preferenciais não conferirão a seus titulares direito de voto nas deliberações sociais, sendo a elas assegurada as seguintes vantagens:

I. Prioridade no recebimento do dividendo mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido do exercício, na forma da Lei 6.404/1976;

II. Participação em igualdade de condição com as ações ordinárias no saldo remanescente do lucro líquido, após pagamento do dividendo obrigatório aos titulares das ações ordinárias; e

III. Prioridade no reembolso de capital, sem prêmio, em caso de liquidação da Sociedade.

CAPITULO III
DA ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE
SEÇÃO I
DIRETORIA

Art. 6º - A administração da Sociedade compete à Diretoria estatutária.

§1º - Os Diretores da Sociedade deverão zelar pela Visão, Missão e Valores e pelo cumprimento das políticas e diretrizes corporativas.

§2º - A Diretoria é órgão executivo da administração da Sociedade, atuando cada um de seus membros segundo a respectiva competência, competindo ao Diretor Presidente a administração direta da Sociedade, sendo este o responsável geral pela mesma.

§3º - É nulo de pleno direito qualquer obrigação, financeira ou não, assumida em nome da Sociedade que seja celebrada em desconformidade com as disposições contidas nesse Estatuto Social.

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

§4° - Os administradores somente podem assumir obrigações e responsabilidades expressamente autorizadas no presente Estatuto e de acordo com os Limites e Responsabilidades de aprovações descritas no Anexo I do presente instrumento.

Art. 7° - Além dos casos de morte, renúncia, destituição e outros previstos em Lei, dar-se-á a vacância definitiva do cargo quando o Diretor deixar o exercício da função durante o prazo do mandato, por mais de 30 (trinta) dias consecutivos ou 90 (noventa) dias intercalados, sem justa causa.

§1° - No caso de vacância definitiva de cargo da Diretoria, o Diretor Presidente poderá nomear, interinamente, um substituto para assumir o cargo até a próxima eleição promovida pela próxima Assembleia Geral.

§2° - A renúncia ao cargo de Diretor é feita mediante comunicação escrita à Diretoria, tornando-se eficaz, a partir deste momento, perante a Sociedade, e, perante terceiros, após o arquivamento do documento de renúncia no Registro do Comércio e sua publicação.

SEÇÃO II
COMPETÊNCIA

Art. 8° - Compete a Diretoria Estatutária da Sociedade:

I. Representar a Sociedade em conjunto com outro Diretor, em Juízo ou fora dele, em todos os atos necessários à condução do objeto social, bem como perante os acionistas, público em geral, empresas privadas e Administração Pública e no relacionamento com quaisquer entidades;

II. Convocar a Assembleia Geral;

III. Elaborar as demonstrações financeiras e o Relatório de Administração da Sociedade, submetendo-os à auditoria independente e à aprovação da Assembleia Geral;

IV. Estabelecer políticas, objetivos e diretrizes da gestão operacional;

V. Implementar as diretrizes estratégicas e a orientação geral dos negócios da Sociedade;

VI. Propor e executar os planos de negócios, os orçamentos anuais e suas revisões periódicas, e os planos de longo prazo, neles incluídos investimentos e desinvestimentos, aquisições e alienações de bens do ativo permanente, a entrada em novos ramos de negócios e os limites máximos de endividamento;

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

VII. Analisar a performance geral da Sociedade acompanhando os desvios dos planos e executando medidas corretivas;

VIII. Propor aumento ou redução do Capital Social da Sociedade, transformação, fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação da Sociedade submetendo à aprovação em Assembleia;

IX. Propor para aprovação em Assembleia a participação, ou aumento de participação da Sociedade no capital de outras empresas, bem como, a alienação total ou parcial dessa participação;

X. Deliberar sobre as condições de emissão de debêntures da Sociedade por delegação da Assembleia Geral;

XI. Propor a estrutura organizacional estatutária da Sociedade para a provação em Assembleia, observadas as disposições legais e estatutárias;

XII. Cumprir o Regime de Competências e a Delegação de Responsabilidades da Sociedade, aprovada pela Assembleia Geral, não sendo necessário o registro do Regime de Competência e Delegação de Responsabilidades na Junta Comercial ou em cartórios de Registro de Títulos e documentos;

XIII. Propor, observar e cumprir a Política de Gestão de Riscos;

XIV. Aprovar o plano de cargos, o quadro pessoal, a tabela de remuneração e o regulamento de pessoal da Sociedade, observada a Política de Remuneração;

XV. Executar as ações de responsabilidade Social e Ambiental da Sociedade, considerando estas dimensões na definição dos negócios e operações e avaliando a sua efetiva contribuição para a sociedade onde atua;

XVI. Observar a arquitetura da marca e fortalecer os atributos desejados da marca e a imagem institucional;

XVII. Aprovar o estabelecimento de representação da Sociedade em qualquer parte do território nacional;

XVIII. Aprovar, por meio de ata da Diretoria, a constituição de ônus reais sobre bens da Sociedade e qualquer outra forma de outorga de garantias para concessão de garantias em favor de sociedades controladoras, coligadas ou controladas, direta ou indiretamente, sendo vedadas tais prestações de garantias a qualquer pessoa física ou para obrigações

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

de terceiros fora das empresas sob controle direto ou indireto da Algar S/A Empreendimentos e Participações;

XIX. Reunir mediante convocação por escrito do Diretor Presidente ou de qualquer um de seus membros, decidindo por maioria de votos, presente a maioria dos Diretores, cabendo ao Diretor Presidente além do voto comum, o de qualidade. Na ausência do Diretor Presidente, a prerrogativa de proferir voto de qualidade, será transferida ao Diretor substituto conforme §2° do Art. 9° infra;

XX. Deliberar sobre assuntos julgados pelo Diretor Presidente ou pelos demais Diretores, como de competência colegiada da Diretoria ou a ela atribuídos pela Lei, pelo Estatuto ou pela Assembleia Geral;

XXI. Cumprir o objeto social e as atividades, limites e responsabilidades constantes neste Estatuto; e

XXII. Exercer outras atividades que lhe sejam cometidas pela Lei, pelo Estatuto, pela Assembleia Geral, pelos regimentos, normas, políticas e diretrizes.

SEÇÃO III
COMPOSIÇÃO

Art. 9° - A Diretoria estatutária, com mandato unificado de 03 (três) anos, será composta de: 01 (um) Diretor Presidente; 01 (um) Diretor Administrativo Financeiro; 01 (um) Diretor de Talentos Humanos; 01 (um) Diretor Superintendente de Serviços Gerenciados e Infraestrutura de TI; e 01 (um) Diretor Superintendente de BPO e Aplicações, os quais deverão permanecer nos respectivos cargos até a investidura de seus sucessores, podendo, entretanto, serem destituídos a qualquer tempo pela Assembleia Geral.

Art. 10 - A Diretoria se reunirá mediante convocação por escrito do Diretor Presidente ou de qualquer um de seus membros, decidindo, presente a maioria dos Diretores, por maioria de votos, cabendo ao Diretor Presidente além do voto comum, o de qualidade.

SEÇÃO IV
PRERROGATIVAS E RESPONSABILIDADES

Art. 11 - Os atos, contratos e documentos que importem em responsabilidades para a Sociedade serão sempre assinados em conjunto por 02 (dois) Diretores Estatutários, preferencialmente Diretores das áreas envolvidas na operação.

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

5

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

§1° - Em casos de ausência ou impossibilidade de 02 (dois) Diretores Estatutários assinarem os atos definidos no caput deste artigo, referidos atos poderão ser assinados por 01 (um) Diretor Estatutário em conjunto com 01 (um) procurador, não subordinado a este, ***exceto*** para movimentação de contas bancárias a qual poderá ser assinada por dois procuradores com poderes específicos.

§2° - As procurações outorgadas em nome da Sociedade serão sempre assinadas pelo Diretor Presidente em conjunto com outro Diretor Estatutário, devendo especificar os poderes conferidos e a duração do respectivo mandato, que, no caso de mandato judicial, poderá ser por prazo indeterminado.

§3° - A Sociedade poderá ser representada por apenas 01 (um) Diretor Estatutário ou 01 (um) Procurador com poderes especiais nos seguintes casos:

I. Prática de atos de simples rotinas administrativas perante repartições públicas, fundações, sociedades de economia mista, concessionárias e autorizatárias de serviço público, alfândega, autarquias, associações, sindicatos, federações, agências, bombeiros, juntas comerciais, órgãos de classe, ministérios, entes parestatais, instituições, empresas públicas, cartórios, serventias, secretarias, Secretária da Receita Federal, Secretarias das Fazendas Estaduais, Secretarias das Fazendas Municipais, delegacias, órgãos do poder Executivo, Legislativo e Judiciário, INSS, FGTS e seus bancos arrecadadores, e outras da mesma natureza.

II. Assinatura de instrumentos contratuais em solenidade e/ou circunstâncias nas quais não seja possível a presença do segundo procurador;

III. Assinatura de correspondência que não crie obrigações e ou responsabilidades para a Sociedade;

IV. Depoimentos judiciais ou representação da Sociedade em Juízo;

V. Recebimento de citações ou intimações judiciais ou extrajudiciais;

VI. Participação em licitações;

VII. Registros em Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e

VIII. Vendas de produtos e serviços cujos contratos sejam previamente aprovados nos termos caput do presente artigo.

§4° - Salvo quando da essência do ato for obrigatória à forma pública, os mandatários serão constituídos por procuração sob a forma de instrumento particular, no qual serão especificados os

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

poderes outorgados, limitado o prazo de validade das procurações "ad negotia" ao dia 31 de dezembro do ano em que for outorgada a procuração, exceto quanto àqueles outorgados para representação judicial, os quais poderão vigorar por prazo indeterminado. As procurações outorgadas a partir de 1º de dezembro poderão ter validade até 31 de dezembro do ano seguinte.

§ 5º - São expressamente vedados, sendo nulos e inoperantes com relação à Sociedade, os atos de qualquer diretor, procuradores, ou empregado que a envolverem em obrigações, negócios, contratações ou operações estranhos ao objeto social, tais como, mas não se limitando a, fianças, ônus, avais, endossos ou quaisquer garantias em favor de terceiros, salvo quando os referidos atos forem em benefício do grupo econômico Algar.

§6º - A Diretoria da Sociedade está expressamente proibida de firmar quaisquer tipos de ato, contrato ou documento com fim especulativo, bem como instrumentos financeiros de derivativos, especulativo ou não, independentemente do modelo, formato e/ou nomenclatura. Para fins exemplificativos entende-se por derivativos quaisquer contratos nos quais se definem pagamentos futuros baseados no comportamento dos preços de um ativo de mercado, ou seja, é um contrato cujo valor deriva de um outro ativo.

§7º - A Diretoria da Sociedade não poderá firmar atos, contratos ou documentos que de forma direta ou indireta restrinja quaisquer tipos de alterações societárias da Sociedade e ou suas controladas sem prévia autorização formal do acionista controlador.

SEÇÃO V
COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS

Art. 12 - São competências especificas dos cargos da Diretoria estatutária:

I - Diretor Presidente:

a. Representar a Sociedade, em juízo e/ou fora dele, perante os acionistas e o público em geral, podendo, nos termos deste Estatuto, nomear procuradores em conjunto com outro Diretor Estatutário;

b. Convocar a Assembleia Geral;

c. Convocar e presidir as reuniões da Diretoria;

d. Exercer a administração da Sociedade, supervisionando e orientando as atividades dos membros da Diretoria;

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

e. Coordenar a elaboração e supervisionar a execução dos planos de negócios e os orçamentos anuais e plurianuais da Sociedade e suas revisões periódicas, objetivando o crescimento e a perenidade da Sociedade e dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade que incorpore considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa;

f. Supervisionar a execução das diretrizes, a orientação geral dos negócios e as estratégias operacionais;

g. Monitorar o gerenciamento adequado dos riscos gerais dos negócios da Sociedade, objetivando a maximização do retorno aos acionistas, o desenvolvimento sustentável e a consolidação da marca e da imagem institucional;

h. Assegurar e responsabilizar-se pelos compromissos e resultados operacionais e financeiros assumidos pela Sociedade;

i. Assegurar uma infraestrutura administrativa de apoio efetivo aos negócios, por meio da implementação de estratégias financeiras, organizacionais de informações e apoio jurídico, sintonizada com as necessidades da Sociedade e que aumente sua produtividade e eficácia;

j. Zelar pelo capital humano da Sociedade; e

k. Exercer outras atividades que lhe sejam determinadas pelas Assembleias Gerais, pela lei, pelo Estatuto Social, pela Diretoria, regimentos, normas e políticas.

II - Diretor Administrativo-Financeiro:

a. Representar a Sociedade, em juízo ou fora dele, perante os acionistas e o público em geral;

b. Dirigir e supervisionar as atividades de planejamento financeiro, controladoria, contabilidade, finanças e tesouraria, suprimentos e logística e PMO;

c. Executar a gestão de riscos da Sociedade, especificamente com relação a crédito e inadimplência, billing, câmbio, níveis juros e de endividamento e de todas as posições financeiras e adotar planos para sua prevenção e minimização;

d. Supervisionar o desempenho e os resultados da Sociedade, de acordo com o orçamento e suas revisões periódicas e as metas estabelecidas;

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A. Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

e. Promover estudos e propor alternativas para o equilíbrio econômico-financeiro da Sociedade;

f. Preparar e analisar as demonstrações financeiras da Sociedade, assegurando a qualidade das informações econômico-financeiras quanto à confiabilidade, transparência, consistência e prazos e submetê-las nos auditores independentes e divulgá-las nos órgãos correspondentes;

g. Administrar e otimizar os recursos financeiros aplicados na Sociedade;

h. Gerenciar o cumprimento dos compromissos financeiros no que se refere aos requisitos legais, administrativos, fiscais e contratuais das operações, interagindo com os órgãos da Sociedade e com as partes envolvidas;

i. Preparar as demonstrações financeiras da Sociedade;

j. Responsabilizar-se pela contabilidade da Sociedade para atendimento das determinações legais e regulatórias aplicáveis;

k. Manter relacionamento e contatos com instituições financeiras e fornecedores;

l. Executar as diretrizes da Sociedade e todas as atribuições relativas à sua área de atuação;

m. Zelar pelo capital humano da Sociedade; e

n. Exercer outras atividades que lhe sejam determinadas pelas Assembleias Gerais, pela lei, pelo Estatuto Social, pela Diretoria, regimentos, normas e políticas.

III - Diretor de Talentos Humanos:

a. Representar a Sociedade, em juízo ou fora dele, perante os acionistas e o público em geral;

b. Dirigir, planejar, definir, coordenar e controlar as operações, atividades e projetos de recursos humanos da Sociedade, responsabilizando-se pelos processos de admissão, desligamento, pagamentos, controles trabalhistas e legais, bem como relacionamento com sindicatos e pela definição e gestão das políticas e procedimentos de administração salarial e de benefícios;

c. Relacionar-se com sindicatos e conduzir as negociações coletivas da Sociedade;

d. Assegurar o cumprimento das obrigações trabalhistas e dos procedimentos contábeis, fiscais e de governança destas obrigações e a defesa dos interesses da Sociedade;

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

9

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

e. Assegurar que os aspectos de segurança do trabalho sejam respeitados propiciando um ambiente físico adequado à realização dos trabalhos por parte dos associados, inclusive nos requisitos regulatórios descritos pela Norma NR1 e correlatos;

f. Zelar pelo capital humano da Sociedade; e

g. Exercer outras atividades que lhe sejam determinadas pelas Assembleias Gerais, pela lei, pelo Estatuto Social, pela Diretoria, regimentos, normas e políticas.

IV - Diretor Superintendente de Serviços Gerenciados e Infraestrutura de TI:

a. Representar a Sociedade, em juízo ou fora dele, perante os acionistas e o público em geral;

b. Dirigir, planejar, definir, coordenar e controlar as operações, atividades e projetos ligados ao negócio de Serviços Gerenciados e Infraestrutura de TI, responsabilizando-se pelos processos integrais de gestão de pessoas, gestão de infraestrutura e gestão de indicadores, bem como relacionamento com clientes para definição e gestão dos contratos e suas particularidades;

c. Executar as diretrizes da Sociedade e todas as atribuições relativas à sua área de atuação;

d. Assegurar uma gestão eficiente da infraestrutura da Sociedade propiciando um ambiente físico adequado à realização dos trabalhos por parte dos associados, inclusive nos quesitos regulatórios de segurança do trabalho tais como a determina a Norma NR 17 e correlatos ou outras normas que vierem a complementar, modificar ou substituir;

e. Manter comunicação adequada com os clientes reportando os resultados e indicadores operacionais, inclusive na ocorrência de paralisações;

f. Zelar pelo capital humano da Sociedade; e

g. Exercer outras atividades que lhe sejam determinadas pelas Assembleias Gerais, pela lei, pelo Estatuto Social, pela Diretoria, regimentos, normas e políticas.

V - Diretor Superintendente de BPO e Aplicações:

a. Representar a Sociedade, em juízo ou fora dele, perante os acionistas e o público em geral;

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

b. Dirigir, planejar, definir, coordenar e controlar as operações, atividades e projetos ligados ao negócio BPO e Aplicações, responsabilizando-se pelos processos integrais de gestão de pessoas, gestão de infraestrutura e gestão de indicadores, bem como relacionamento com clientes para as atividades de operação dos negócios da Sociedade (BPO e Aplicações), garantindo a realização das atividades de operação contratadas pelos clientes e definidas nos contratos comerciais e seus respectivos anexos, incluindo os SLA's (níveis de serviço);

c. Assegurar uma gestão eficiente da infraestrutura da Sociedade propiciando um ambiente físico adequado à realização dos trabalhos por parte dos associados, inclusive nos quesitos regulatórios de segurança do trabalho tais como a determina a Norma NR 17 e correlatos ou outras normas que vierem a complementar, modificar ou substituir;

d. Manter comunicação adequada com os clientes reportando os resultados e indicadores operacionais, inclusive na ocorrência de paralisações;

e. Executar as diretrizes da Sociedade e todas as atribuições relativas à sua área de atuação;

f. Zelar pelo capital humano da Sociedade; e

g. Exercer outras atividades que lhe sejam determinadas pelas Assembleias Gerais, pela lei, pelo Estatuto Social, pela Diretoria, regimentos, normas e políticas.

§1° - Os Diretores investem-se nos seus cargos mediante a assinatura do termo de posse lavrado no Livro de Atas de Reuniões da Diretoria, estando dispensados de prestação de caução.

§2° - O Diretor Presidente pode nomear formalmente o substituto. Não ocorrendo nomeação, nas ausências e impedimentos eventuais do Diretor Presidente, o mesmo será substituído pelo Diretor imediato, conforme ordem da relação de cargos constante no caput deste artigo.

CAPITULO IV
DAS ASSEMBLEIAS GERAIS

Art. 13 - A Assembleia Geral é o órgão superior da Sociedade, com poderes para deliberar sobre os negócios relativos ao objeto social e tomar as providências que julgar convenientes à defesa e ao desenvolvimento da Sociedade.

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

11

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

Art. 14 - A Assembleia Geral reúne-se, ordinariamente, nos 04 (quatro) primeiros meses após o término do exercício social, para deliberar sobre as matérias de sua competência, nos termos do Art. 132 da Lei 6.404/1976 e posteriores alterações, e, extraordinariamente, sempre que necessário.

§1° - As Assembleias Gerais, Ordinárias e Extraordinárias, são convocadas pelo Diretor Presidente, podendo ser presidida por este, ou pelo por seu substituto ou por acionista indicado dentre os presentes na Assembleia, por maioria de votos dos acionistas detentores de ações ordinárias, cabendo a cada ação ordinária um voto para definição do Presidente da Mesa, que, quando eleito, indicará o seu secretário, dentre os acionistas presentes.

§2° - Além das matérias de competência privativa, conforme previstas no Art. 122 da Lei 6404/1976 e posteriores alterações, devem ser submetidas à Assembleia: *i)* aprovar o orçamento anual plurianual e suas revisões periódicas; *ii)* aprovar decisões econômico-financeiras não previstas ou que extrapolam o orçamento anual e suas revisões periódicas; notadamente investimentos e desinvestimentos, aquisição e alienação de bens do ativo permanente e aumento do nível de endividamento; *iii)* escolher e destituir os auditores independentes; e *iv)* aprovação de quaisquer atos e contratos em moedas diversas, exceto para importação de bens ou serviços ligados às atividades do objeto social da Sociedade, descritos no presente Estatuto Social.

§3° - É necessária a aprovação de acionistas que representem a maioria absoluta, no mínimo, do capital social votante, para deliberações sobre:

I. Aumento e redução do capital social;
II. Fixação do capital autorizado;
III. Mudança do objeto social da Sociedade;
IV. Incorporação da Sociedade em outra, sua fusão ou cisão;
V. Dissolução da Sociedade;
VI. Criação de partes beneficiárias;
VII. Cessação do estado de liquidação da Sociedade;
VIII. Participação em grupos de sociedades;
IX. Alteração nas preferências, vantagens e condições de resgate ou amortização de uma ou mais classes de ações preferenciais, ou criação de nova classe mais favorecida;
X. Aumento de classes de ações preferências existentes, sem guardar proporção com as demais classes; e

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

XI. Redução do dividendo obrigatório.

§4° - Os acionistas poderão ser representados nas Assembleias por procuradores constituídos na forma da Lei das Sociedades por ações, devendo o instrumento de mandato ser depositado na sede social da Sociedade com antecedência mínima de 03 (três) dias.

CAPITULO V
DO CONSELHO FISCAL

Art. 15 - O Conselho Fiscal funcionará exclusivamente nos casos em que a sua instalação seja solicitada por acionistas, nos termos da Lei das Sociedades por Ações.

Art. 16 - O Conselho Fiscal, quando instaurado, será composto de no mínimo 03 (três) e no máximo 05 (cinco) membros, e suplentes em igual número, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, com observância das normas do Parágrafo 4° do Art. 161 da Lei n° 6.404/1976.

§1° - A destituição dos membros do Conselho Fiscal realizar-se-á da mesma forma de sua eleição.

§2° - Eleitos pela Assembleia Geral, os membros do Conselho Fiscal terão o mandato de 01 (um) exercício anual, encerrando seu período de funcionamento na próxima Assembleia Geral Ordinária.

§3° - Os membros do Conselho Fiscal, em sua primeira reunião, elegerão o seu Presidente.

Art. 17 - O Conselho Fiscal, quando instaurado, se reunirá quando necessário.

§1° - Além das formas previstas legalmente, as reuniões do Conselho Fiscal poderão ser convocadas pelos Diretores da Sociedade.

§2° - Independentemente de quaisquer formalidades, será considerada regularmente convocada a reunião à qual comparecer a totalidade dos membros efetivos do Conselho Fiscal.

§3° - O Conselho Fiscal se manifesta por maioria de votos, presente a maioria dos seus membros, cabendo ao membro que discordar de manifestação específica, fazer constar em ata seu voto contrário, motivos e protestos, se desejar.

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o n° 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe n° do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

Art. 18 - Os membros do Conselho Fiscal serão substituidos, em suas faltas e impedimentos, pelo respectivo suplente.

Parágrafo Único: Ocorrendo vacância do cargo de membro do Conselho Fiscal, o respectivo suplente ocupará seu lugar. Não havendo suplente, a próxima Assembleia Geral procederá à eleição de membro para ocupar o cargo vago.

Art. 19 - A remuneração dos membros do Conselho Fiscal será fixada pela Assembleia Geral Ordinária que os eleger, observado o Parágrafo 3º do Art. 162 da Lei nº 6.404/1976.

Parágrafo Único: O suplente em exercício fará jus à remuneração do efetivo, no período em que ocorrer a substituição, contado mês a mês.

CAPITULO VI
DO EXERCÍCIO SOCIAL, DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E LUCROS

Art. 20 - O exercício social da Sociedade inicia-se em 1º de janeiro e encerra-se em 31 de dezembro.

Art. 21 - Ao fim de cada exercício social, a Diretoria fará elaborar, nos termos do Art. 176 da Lei 6.404/1976, as demonstrações financeiras constituídas de:

I. Balanço patrimonial;
II. Demonstração dos lucros ou prejuízos acumulados;
III. Demonstração do resultado do exercício; e
IV. Demonstração dos fluxos de caixa.

Art. 22 - Os lucros líquidos do exercício, ajustados de acordo com o Art. 202 da Lei 6.404/1976, terão a seguinte destinação:

I. 5% (cinco por cento) para a constituição do fundo de Reserva Legal, sendo que esta dedução deixa de ser necessária, desde que este fundo atinja 20% (vinte por cento) da cifra que representa o capital social;
II. 25% (vinte e cinco por cento) destinado ao pagamento de dividendos mínimos obrigatórios; e

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG.: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

III. O saldo remanescente terá a sua destinação proposta pela Diretoria, respeitadas as disposições legais e estatutárias, cabendo à Assembleia Geral acolhê-la ou não, dando a destinação que melhor lhe aprouver.

§1° - A Diretoria poderá, mediante aprovação da Assembleia Geral, nos termos da Lei das Sociedades por Ações, levantar balanços intercalares e distribuir dividendos "ad referendum" da Assembleia Geral Ordinária, declarar dividendos intermediários à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros registrados no balanço anual ou semestral, ou ainda, declarar e distribuir juros sobre o capital próprio e imputá-lo ao valor do dividendo mínimo obrigatório.
§2° - A Administração da Sociedade não poderá firmar quaisquer atos, contratos e documentos que restrinja o percentual ou o pagamento de dividendos previstos neste Estatuto.

Art. 23 - Salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral, os dividendos deverão ser pagos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data em que forem declarados, e em qualquer caso, dentro do exercício social.
Parágrafo Único: Os dividendos não reclamados no prazo de 03 (três) anos reverterão em favor da Sociedade.

CAPITULO VII
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 24 - As operações e contratos com partes relacionadas devem ser firmadas em condições de mercado.

Art. 25 - A Administração não pode negociar atos, contratos ou documentos sem aprovação em Assembleia Geral, nas seguintes condições: (i) que sejam em moeda diversa, exceto para importação de bens ou serviços ligados às atividades do objeto social (ii) que restrinja eventuais alterações societárias da Sociedade ou empresas controladas e (iii) que restrinja percentual ou o pagamento de dividendos previstos neste Estatuto, exceto com aprovação formal da Algar S/A Empreendimentos e Participações.

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

Art. 26 - Os valores descritos no presente Estatuto e Anexo não podem ser fracionados para enquadramento de limites monetários de menor valor e níveis de aprovações.

Art. 27 - Na ocorrência de divergências entre as disposições deste Estatuto e legislação superveniente aplicável a esta Sociedade, prevalecer-se-ão as disposições legais.

Uberlândia-MG, 16 de outubro de 2014.

José Antonio Fecchio
Maria Aparecida Garcia
ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A
Sócia-quotista

Marcelo Mafra Bicalho
Mauri Seiji Ono
ALGAR S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇOES
Sócia-quotista

Visto: Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

ANEXO I ao ESTATUTO SOCIAL da Sociedade ALGAR TI CONSULTORIA S/A
Limites e Responsabilidades de aprovações na Sociedade
Nota: Não é permitida aprovação fora dos limites apresentados no Estatuto e presente anexo.

RESPONSABILIDADES	LIMITES VALORES	APROVAÇAO NA SOCIEDADE(*)	FORMALIZAÇÃO
1) Financiamentos e empréstimos com instituições financeiras ou de fornecedores. *Nota 1: Inclui operações de leasing financeiro* *Nota 2: Respeitar o limite máximo de endividamento aprovados em orçamento anual revisado.* *Nota 3: Havendo necessidade do aval da Algar S/A Empreendimentos e Participações é necessária aprovação formal prévia* *Nota 4: Contratação de empréstimo ponte, somente com aprovação prévia, em ato formal da Diretoria.* *Nota 5: Vedada contratação de Derivativos, independente de modelo, formato ou nomenclatura.* *Nota 6:(*) Patrimônio Liquido: Valor constante no último balanço anual auditado.*	Acima de 10% do valor do Patrimônio Líquido (*) por operação	Diretor Presidente e Diretor Administrativo Financeiro	Ata de Reunião da Diretoria
	Qualquer valor acima do limite de endividamento aprovado pelo CA no orçamento anual.	Diretor Presidente e Diretor Administrativo Financeiro	Ata de Assembleia Geral
2) Liberação de multas contratuais com fornecedores. Nota: O benefício da liberação deve ser igual ou maior que o valor liberado, podendo ser aplicado por troca, acréscimos ou, ainda, melhorias de bens, produtos e serviços ofertados.	Acima de R$ 200.000,00	Diretor Presidente, Diretor Administrativo Financeiro e Diretor De Área.	Ata de Reunião da Diretoria
3) Pagamento de multas a fornecedores e clientes.	Acima de R$ 50.000,00	Diretor Presidente, Diretor Administrativo Financeiro e Diretor De Área.	Ata de Reunião da Diretoria
4) Alienação de bens do ativo permanente NÃO prevista no orçamento. Nota 1: para bens imóveis, considerar o limite de valor por unidade. Nota 2: quando recebidos em pagamento de dívida de terceiros, não é necessária aprovação do Conselho de Administração.	Acima de R$ 50.000,00	Diretor Presidente e Diretor Administrativo Financeiro	Ata de Aprovação em Assembleia Geral.
5) Vendas de sucata, conforme política da empresa.	Acima de R$100.000,00	Diretor Presidente e Diretor Administrativo Financeiro	Ata de Reunião da Diretoria
6) Constituição de ônus reais sobre bens da Sociedade, quando não for o próprio bem financiado.	Empresa	Diretor Presidente e Diretor Administrativo Financeiro	Ata de Reunião da Diretoria
7) Prestação de garantia (aval/fiança) *Nota: É vedada a prestação de garantias para obrigações de qualquer pessoa física ou para obrigações de terceiros fora das empresas controladas, direta ou indiretamente, pela Algar S/A Empreendimentos e Participações.*	Empresa	Diretor Presidente e Diretor Administrativo Financeiro	Ata de Reunião da Diretoria
(*) Preferencialmente diretores das áreas envolvidas na operação.			

José Antônio Fecchio
Maria Aparecida Garcia
ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A
Sócia-quotista

Marcelo Mafra Bicalho
Mauri Seiji Ono
ALGAR S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇOES
Sócia-quotista

Visto. Danilo de Andrade Fernandes
OAB/MG: 128.797

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

Algar

PROC/AJU/025/2014

JUCEMG

22
22

PROCURAÇÃO

OUTORGANTES:

ALGAR TELECOM S/A, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ n.º 71.208.516/0001-74, com sede na Av. José Alves Garcia, n.º 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais;

ALGAR CELULAR S/A, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ n.º 05.835.916/0001-85, com sede na Rua José Alves Garcia, nº 415 - Parte, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais;

ALGAR MULTIMÍDIA S/A, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ n.º 04.622.116/0001-13, com sede na Rua José Alves Garcia, nº 415 - Mezanino, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais;

IMAGE TELECOM TV VÍDEO CABO LTDA, concessionária de serviços de TV por assinatura, inscrita no CNPJ n.º 22.231.831/0001-07, com sede na Av. Afonso Pena, n.º 4.000, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais;

ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A, inscrita no CNPJ 21.246.699/0001-44, com sede na Avenida Floriano Peixoto, nº. 6500, parte, Granja Marileuza, na cidade de Uberlândia, estado de Minas Gerais; e,

SYNOS CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA, inscrita no CNPJ nº. 05.510.654/0001-89, com sede na Rua da Paisagem, nº 220, 4º andar, salão 41, Edifício Lumiere, Vila da Serra, na cidade de Nova Lima, Estado de Minas.

Todas, neste ato, representadas por seus Diretores Estatutários, nomeiam e constituem seus bastantes procuradores:

OUTORGADOS:

BERNARDO ARAÚJO COSTA, brasileiro, casado, advogado, inscrito no CPF nº 014.879.526-94 e OAB/MG 105.296; **DANILO DE ANDRADE FERNANDES**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito no CPF nº 059.638.166-29 e OAB/MG 128.797; **FERNANDA APARECIDA SANTOS**, brasileira, divorciada, advogada, inscrita no CPF nº 558.882.916-68 e na OAB/MG 93.042, **LETÍCIA ALVES GOMES**, brasileira, casada, advogada, inscrita no CPF nº 783.834.396-87 e na OAB/MG 82.053, todos com endereço comercial na Rua Lapa do Lobo, nº 800, Bairro Alto Umuarama, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais.

PODERES:

As **OUTORGANTES** conferem aos **OUTORGADOS** poderes específicos para representá-las, isoladamente ou em conjunto, quaisquer dos **OUTORGADOS**, perante repartições públicas em geral, ora exemplificada, mas não se limitando a Juntas Comerciais, principalmente para resolver pendências e assinar capas e requerimentos para regularização, ingresso de processos e/ou prestação de informações.

VALIDADE:

A presente **PROCURAÇÃO** será válida até o dia **31 de Dezembro de 2014 (31/12/2014).**

LOCAL E DATA:
Uberlândia - MG, 24 de Janeiro de 2014.

1º Serviço Notarial

JEAN CARLOS BORGES

1º Serviço Notarial

MARINEIDE DA SILVA PERES

ALGAR TELECOM S/A
ALGAR CELULAR S/A
ALGAR MULTIMÍDIA S/A
IMAGE TELECOM TV VIDEO CABO LTDA

1º Serviço Notarial

JOSÉ ANTÔNIO FECHIO

1º Serviço Notarial

MARIA APARECIDA GARCIA

ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A
SYNOS CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA

1º SERVIÇO NOTARIAL
AUTENTICAÇÃO
Certifico e dou fé que esta fotocópia
está de acordo com o seu original.
08 JAN 2014
Maria [illegible] Araújo

Selo de Fiscalização
AUTENTICAÇÃO
CFS 37155

Espaço 0004/2014

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretaria-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

1º SERVIÇO NOTARIAL - UBERLÂNDIA (MG) - Tabelião: CARLOS ANTÔNIO DE ARAÚJO
Av. Cesário Alvim, 913 - Centro - Telefax: (34) 3236-6433 - CEP 38400-694

Reconheço por SEMELHANÇA a(s) firma(s) abaixo:
JEAN CARLOS BORGES, MARINEIDE DA SILVA PERES, JOSE ANTONIO FECHIO, MARIA APARECIDA GARCIA

Uberlândia, 10/02/2014
Em Testo da verdade.
Priscila Lopes Machado
Emol.:R$15,60 TFJ.:R$4,84 Total:R$

Selo de Fiscalização
RECONHECIMENTO DE FIRMA BON 05424
RECONHECIMENTO DE FIRMA BON 05425
RECONHECIMENTO DE FIRMA BON 05426
RECONHECIMENTO DE FIRMA BON 05427

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 31300109895 em 15/12/2014 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 147949220 - 01/12/2014. Autenticação: F7F4A77F735132206ECD28F1E65A8EB42323856E. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 14/794.922-0 e o código de segurança 6TLa Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 17/12/2014 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral

ALGAR TI CONSULTORIA S/A

CNPJ/MF: 05.510.654/0001-89
NIRE: 313.001.098-95

ATAS DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA REALIZADA EM 27 DE ABRIL DE 2017

01. LOCAL, DATA E HORÁRIO: Sede da Sociedade, localizada em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Rua Desembargador Jorge Fontana, n.º 600, Edifício Orange – 5°, 6° e 7° Andares, Belvedere, CEP: 30.320-670, no dia 27 de abril de 2017, às 14:30 (quatorze e trinta) horas. **02. PUBLICAÇÕES LEGAIS**: Foram publicados o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras, referentes ao exercício social encerrado em 31/12/2016, no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais em 23/02/2017 às páginas 03 e 04, e no Jornal Diário do Comércio em 23/02/2017 às páginas A11, A12, A13 e A14, respectivamente. **03. CONVOCAÇÃO:** Foram publicados os editais de convocação, no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, nos dias 18/04, 19/04 e 20/04/2017, às páginas 08, 22 e 52, respectivamente, e no Jornal Diário do Comércio nos dias 18/04, 19/04 e 20/04/2017, às páginas A07, A07 e A23, respectivamente. **04. PRESENÇA:** Acionistas representando a totalidade do capital social. **05. MESA:** Presidente da Mesa, **Danilo de Andrade Fernandes**. Secretário "ad hoc", **Bernardo Araujo Costa**. **06. DELIBERAÇÕES: a)** Aprovados o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras relativos ao exercício social encerrado em 31/12/2016. **b)** Aprovada a distribuição de dividendos no valor total de R$ 8.423.754,81 (oito milhões, quatrocentos e vinte e três mil, setecentos e cinquenta e quatro reais e oitenta e um centavos). **c)** Aprovada a eleição da Diretoria da Sociedade, pelo próximo triênio, tendo sido eleitos: Diretor Presidente - **Divino Sebastião de Souza**, brasileiro, casado, engenheiro eletricista, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º MG-646.782 – SSP/MG e inscrito no CPF/MF sob o n.º 122.672.606-20; Diretora Vice-presidente - **Tatiane de Souza Lemes Panato**, brasileira, casada, contadora, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portadora da Cédula de Identidade n.º MG-077968/O-4 CRCMG e inscrita no CPF/MF sob o n.º 730.349.243-72; Diretor Superintendente de Operações - **Silvio Roberto Direito Passos,** brasileiro, em união estável, administrador de empresas, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º 62.240.359-X SSP/SP e inscrito

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

no CPF/MF sob o n.º 428.217.031-04; Diretor Administrativo Financeiro - **Carlos Henrique Vilarinho**, brasileiro, casado, contador, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º MG-4.763.132 – SSP/MG e inscrito no CPF/MF sob o n.º 808.746.736-15; Diretora de Talentos Humanos – **Marineide da Silva Peres**, brasileira, casada, administradora de empresas, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portadora da Cédula de Identidade n.º M-1415894 SSP/MG e inscrita no CPF/MF sob o n.º 351.385.306-82; Diretor de Marketing e Vendas - **Marcelo Rodriguez Ferreira**, brasileiro, casado, administrador de empresas, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º 084588805 IFPRJ e inscrito no CPF/MF sob o n.º 973.065.417-49. Os diretores eleitos nesta oportunidade declaram, sob as penas da lei, que não estão impedidos de exercer a administração da Sociedade por lei especial ou em virtude de condenação, inclusive de seu respectivo efeito, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. Em virtude da presente deliberação a Diretoria da Sociedade passará a ter a seguinte composição: Diretor Presidente – **Divino Sebastião de Souza**; Diretora Vice-presidente: **Tatiane de Souza Lemes Panato**; Diretor Superintendente de Operações – **Silvio Roberto Direito Passos**; Diretor Administrativo Financeiro – **Carlos Henrique Vilarinho**; Diretora de Talentos Humanos – **Marineide da Silva Peres**; e Diretor de Marketing e Vendas – **Marcelo Rodriguez Ferreira**. O prazo de mandato da Diretoria da Sociedade vigorará até 30/04/2020. **d)** Aprovado que os administradores da Sociedade serão remunerados por suas funções, no montante global anual de até R$ 6.097.571,04 (seis milhões, noventa e sete mil, quinhentos e setenta e um reais e quatro centavos). **07. ENCERRAMENTO**: Nada mais havendo a ser tratado, foi encerrada a Assembleia, lavrando-se a presente ata. Assinam a via física desta ata, para fins de arquivo no livro de registro de atas, o Presidente da Mesa Sr. Danilo de Andrade Fernandes, o Secretário "ad hoc" Sr. Bernardo Araujo Costa, as acionistas ALGAR TELECOM S/A e ALGAR CELULAR S/A (p.p. Danilo de Andrade Fernandes e Libera Souza Ribeiro), ALGAR S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES (p.p. Danilo de Andrade Fernandes e Libera Souza Ribeiro), Sr. FRANCISCO RICARDO BLAGEVITCH (p.p. Ilaria Mittiga e p.p. Sami

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

Arap Sobrinho) e o Sr. OSWALDO LUCIO BRANCAGLIONE JUNIOR. Assinam por meio de certificado digital a via eletrônica desta ata destinada ao registro na Junta Comercial, o Sr. Danilo de Andrade Fernandes, na qualidade de Presidente da Mesa, certificando que a mesma é cópia fiel da ata transcrita em livro próprio, e a Dra. Líbera Souza Ribeiro, OAB/MG 159.849, na qualidade de advogada. Uberlândia, 27 de abril de 2017.

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

ALGAR TI CONSULTORIA S/A

CNPJ/MF: 05.510.654/0001-89
NIRE: 313.001.098-95

ATAS DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA REALIZADA EM 27 DE ABRIL DE 2017

01. LOCAL, DATA E HORÁRIO: Sede da Sociedade, localizada em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Rua Desembargador Jorge Fontana, n.º 600, Edifício Orange – 5°, 6° e 7° Andares, Belvedere, CEP: 30.320-670, no dia 27 de abril de 2017, às 14:30 (quatorze e trinta) horas. **02. PUBLICAÇÕES LEGAIS**: Foram publicados o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras, referentes ao exercício social encerrado em 31/12/2016, no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais em 23/02/2017 às páginas 03 e 04, e no Jornal Diário do Comércio em 23/02/2017 às páginas A11, A12, A13 e A14, respectivamente. **03. CONVOCAÇÃO:** Foram publicados os editais de convocação, no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, nos dias 18/04, 19/04 e 20/04/2017, às páginas 08, 22 e 52, respectivamente, e no Jornal Diário do Comércio nos dias 18/04, 19/04 e 20/04/2017, às páginas A07, A07 e A23, respectivamente. **04. PRESENÇA:** Acionistas representando a totalidade do capital social. **05. MESA:** Presidente da Mesa, **Danilo de Andrade Fernandes**. Secretário "ad hoc", **Bernardo Araujo Costa**. **06. DELIBERAÇÕES: a)** Aprovados o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras relativos ao exercício social encerrado em 31/12/2016. **b)** Aprovada a distribuição de dividendos no valor total de R$ 8.423.754,81 (oito milhões, quatrocentos e vinte e três mil, setecentos e cinquenta e quatro reais e oitenta e um centavos). **c)** Aprovada a eleição da Diretoria da Sociedade, pelo próximo triênio, tendo sido eleitos: Diretor Presidente - **Divino Sebastião de Souza**, brasileiro, casado, engenheiro eletricista, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º MG-646.782 – SSP/MG e inscrito no CPF/MF sob o n.º 122.672.606-20; Diretora Vice-presidente - **Tatiane de Souza Lemes Panato**, brasileira, casada, contadora, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portadora da Cédula de Identidade n.º MG-077968/O-4 CRCMG e inscrita no CPF/MF sob o n.º 730.349.243-72; Diretor Superintendente de Operações - **Silvio Roberto Direito Passos,** brasileiro, em união estável, administrador de empresas, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º 62.240.359-X SSP/SP e inscrito

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

no CPF/MF sob o n.º 428.217.031-04; Diretor Administrativo Financeiro - **Carlos Henrique Vilarinho**, brasileiro, casado, contador, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º MG-4.763.132 – SSP/MG e inscrito no CPF/MF sob o n.º 808.746.736-15; Diretora de Talentos Humanos – **Marineide da Silva Peres**, brasileira, casada, administradora de empresas, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portadora da Cédula de Identidade n.º M-1415894 SSP/MG e inscrita no CPF/MF sob o n.º 351.385.306-82; Diretor de Marketing e Vendas - **Marcelo Rodriguez Ferreira**, brasileiro, casado, administrador de empresas, com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, n.º 6.500, Granja Marileusa, CEP: 38.406-642, na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, portador da Cédula de Identidade n.º 084588805 IFPRJ e inscrito no CPF/MF sob o n.º 973.065.417-49. Os diretores eleitos nesta oportunidade declaram, sob as penas da lei, que não estão impedidos de exercer a administração da Sociedade por lei especial ou em virtude de condenação, inclusive de seu respectivo efeito, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. Em virtude da presente deliberação a Diretoria da Sociedade passará a ter a seguinte composição: Diretor Presidente – **Divino Sebastião de Souza**; Diretora Vice-presidente: **Tatiane de Souza Lemes Panato**; Diretor Superintendente de Operações – **Silvio Roberto Direito Passos**; Diretor Administrativo Financeiro – **Carlos Henrique Vilarinho**; Diretora de Talentos Humanos – **Marineide da Silva Peres**; e Diretor de Marketing e Vendas – **Marcelo Rodriguez Ferreira**. O prazo de mandato da Diretoria da Sociedade vigorará até 30/04/2020. **d)** Aprovado que os administradores da Sociedade serão remunerados por suas funções, no montante global anual de até R$ 6.097.571,04 (seis milhões, noventa e sete mil, quinhentos e setenta e um reais e quatro centavos). **07. ENCERRAMENTO**: Nada mais havendo a ser tratado, foi encerrada a Assembleia, lavrando-se a presente ata. Assinam a via física desta ata, para fins de arquivo no livro de registro de atas, o Presidente da Mesa Sr. Danilo de Andrade Fernandes, o Secretário "ad hoc" Sr. Bernardo Araujo Costa, as acionistas ALGAR TELECOM S/A e ALGAR CELULAR S/A (p.p. Danilo de Andrade Fernandes e Libera Souza Ribeiro), ALGAR S/A EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES (p.p. Danilo de Andrade Fernandes e Libera Souza Ribeiro), Sr. FRANCISCO RICARDO BLAGEVITCH (p.p. Ilaria Mittiga e p.p. Sami

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.
MARINELY DE PAULA BOMFIM SECRETARIA GERAL

Arap Sobrinho) e o Sr. OSWALDO LUCIO BRANCAGLIONE JUNIOR. Assinam por meio de certificado digital a via eletrônica desta ata destinada ao registro na Junta Comercial, o Sr. Danilo de Andrade Fernandes, na qualidade de Presidente da Mesa, certificando que a mesma é cópia fiel da ata transcrita em livro próprio, e a Dra. Líbera Souza Ribeiro, OAB/MG 159.849, na qualidade de advogada. Uberlândia, 27 de abril de 2017.

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.
MARINELY DE PAULA BOMFIM SECRETÁRIA GERAL

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Registro Digital

Documento Principal

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
17/251.436-3	J173833652950	15/05/2017

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
059.638.166-29	DANILO DE ANDRADE FERNANDES
092.821.506-74	LIBERA SOUZA RIBEIRO

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

TERMO DE AUTENTICAÇÃO - REGISTRO DIGITAL

Certifico que o ato, assinado digitalmente, da empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, de nire 3130010989-5 e protocolado sob o número 17/251.436-3 em 17/05/2017, encontra-se registrado na Jucemg sob o número 6280915, em 22/05/2017. O ato foi deferido digitalmente pela 3ª TURMA DE VOGAIS.

Assina o registro, mediante certificado digital, a Secretária-Geral, Marinely de Paula Bomfim. Para sua validação, deverá ser acessado o sitio eletrônico do Portal de Serviços / Validar Documentos (http://portalservicos.jucemg.mg.gov.br/Portal/pages/imagemProcesso/viaUnica.jsf) e informar o número de protocolo e chave de segurança.

Capa de Processo

Assinante(s)	
CPF	Nome
100.055.826-60	EMMANUEL MARQUES DE SOUZA

Documento Principal

Assinante(s)	
CPF	Nome
059.638.166-29	DANILO DE ANDRADE FERNANDES
092.821.506-74	LIBERA SOUZA RIBEIRO

Belo Horizonte. Segunda-feira, 22 de Maio de 2017

Marinely de Paula Bomfim: 873.638.956-00

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A. Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Registro Digital

O ato foi deferido e assinado digitalmente por :

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
055.259.936-00	GERALDO FELIX DE JESUS
460.095.076-34	ALEXANDRE BOTELHO DE MENDONCA
574.631.666-00	EMILIO CESAR RIBEIRO PAROLINI
873.638.956-00	MARINELY DE PAULA BOMFIM

Belo Horizonte. Segunda-feira, 22 de Maio de 2017

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República
Secretaria de Racionalização e Simplificação
Departamento de Registro Empresarial e Integração
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais

Nº DO PROTOCOLO (Uso da Junta Comercial)

NIRE (da sede ou filial, quando a sede for em outra UF)	Código da Natureza Jurídica	Nº de Matrícula do Agente Auxiliar do Comércio
31300109895	**2054**	

1 - REQUERIMENTO

ILMO(A). SR.(A) PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Nome: **ALGAR TI CONSULTORIA S/A**
(da Empresa ou do Agente Auxiliar do Comércio)

Nº FCN/REMP
J173833652950

requer a V.Sª o deferimento do seguinte ato:

Nº DE VIAS	CÓDIGO DO ATO	CÓDIGO DO EVENTO	QTDE	DESCRIÇÃO DO ATO / EVENTO
1	006			ATA DE ASSEMBLEIA GERAL ORDINARIA
		223	1	BALANCO
		219	1	ELEICAO/DESTITUICAO DE DIRETORES
		2001	1	ENTRADA DE SOCIO/ADMINISTRADOR

BELO HORIZONTE
Local

15 Maio 2017
Data

Representante Legal da Empresa / Agente Auxiliar do Comércio:
Nome: _____
Assinatura: _____
Telefone de Contato: _____

2 - USO DA JUNTA COMERCIAL

☐ DECISÃO SINGULAR ☐ DECISÃO COLEGIADA

Nome(s) Empresarial(ais) igual(ais) ou semelhante(s):

☐ SIM
_____
_____
_____
_____
_____

☐ NÃO ___/___/_____ _____
Data Responsável

☐ SIM
_____
_____
_____
_____
_____

☐ NÃO ___/___/_____ _____
Data Responsável

Processo em Ordem
À decisão

___/___/_____
Data

_____
Responsável

DECISÃO SINGULAR

☐ Processo em vigência. (Vide despacho em folha anexa)
☐ Processo deferido. Publique-se e arquive-se.
☐ Processo indeferido. Publique-se.

2ª Exigência	3ª Exigência	4ª Exigência	5ª Exigência
☐	☐	☐	☐

___/___/_____ _____
Data Responsável

DECISÃO COLEGIADA

☐ Processo em vigência. (Vide despacho em folha anexa)
☐ Processo deferido. Publique-se e arquive-se.
☐ Processo indeferido. Publique-se.

2ª Exigência	3ª Exigência	4ª Exigência	5ª Exigência
☐	☐	☐	☐

___/___/_____ _____ _____ _____
Data Vogal Vogal Vogal

Presidente da _____ Turma

OBSERVAÇÕES

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Registro Digital

Capa de Processo

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
17/251.436-3	J173833652950	15/05/2017

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
100.055.826-60	EMMANUEL MARQUES DE SOUZA

Junta Comercial do Estado de Minas Gerais
Certifico registro sob o nº 6280915 em 22/05/2017 da Empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, Nire 31300109895 e protocolo 172514363 - 17/05/2017. Autenticação: 2193D1893498B0787580C04F9B12A981BA98AEBC. Marinely de Paula Bomfim - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse www.jucemg.mg.gov.br e informe nº do protocolo 17/251.436-3 e o código de segurança 4g1T Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 22/05/2017 por Marinely de Paula Bomfim – Secretária-Geral.

3

PROCURAÇÃO

Algar CSC

PROCURAÇÃO

OUTORGANTES

ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A, com sede em Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, Granja Marileusa, CEP: 38.405-184, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.246.699/0001-44, e todas as suas filiais;

ENGESET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A, empresa devidamente inscrita no CNPJ sob o n. 08.162.032/0001-03, com sede na Av. João Pinheiro, nº 4020, 4º e 5º andares, Bairro Brasil, CEP 38.400-714, Uberlândia/MG, e todas as suas filiais;

ALGAR TI CONSULTORIA S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Desembargador Jorge Fontana, nº 600, Edifício Orange, 5º, 6º e 7º andares, Bairro Belvedere, na cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, CEP: 30320-670, inscrita no CNPJ 05.510.654/0001-89, e todas suas filiais;

Neste ato, representadas por seus Diretores, nomeiam e constituem seus bastantes procuradores:

OUTORGADOS

ANDRÉ BEZERRA RAMOS, brasileiro, casado, Analista de Licitações, portador da Cédula de Identidade nº RG 1.624.579-SSP/DF e inscrito no CPF sob o nº 908.034.421-49; **NAYARA BARRETO MATIAS CARLOS**, brasileira, casada, Administradora, portadora da Cédula de Identidade nº 2061003-SSP/DF, inscrita no CPF sob o nº 916.824.441-04; **RAPHAEL AUGUSTO PONTES GANTOIS**, brasileiro, casado, Técnico de Negócios Sênior, portador da Cédula de Identidade nº 1595329-SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 790.106.441-20; **GUILHERME WERKHAIZER FELIPE,** brasileiro, casado, Consultor Comercial, portador da Cédula de Identidade nº M 5202523-SSP/MG, inscrito no CPF sob o nº 935.658.956-91; **JOSE AFONSO ALMEIDA BARRA,** brasileiro, casado, Gerente de Negócios, portador da Cédula de Identidade nº M-4020010-SSP/MG, inscrito no CPF sob o nº 875.148.186-34, todos com endereço comercial na Rua Desembargador Jorge Fontana, nº 600, Edifício Orange, 5º, 6º e 7º andares, Bairro Belvedere, na cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, CEP: 30320-670; **ADRIANO ARROYO**, brasileiro, casado, Coordenador Comercial, portador da Cédula de Identidade nº 223167435 SSP/SP, inscrito no CPF sob o nº 149.631.478-66; **PABLO BARROS PEDIGONE**, brasileiro, casado, Gerente de Negócios, portador da Cédula de Identidade nº 242364500-SSP/SP, inscrito no CPF sob o nº 152.138.348-09; todos com endereço comercial à Rua Quatá, nº 807, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04.546-044; **MARDEL SANTOS DO SACRAMENTO,** brasileiro, casado, Especialista de Negócios, portador da Cédula de Identidade nº M-6.896.224-SSP/MG e inscrito no CPF sob o nº987.052.616-00, com endereço comercial na Avenida João Pinheiro, 4020 - andar 4 e 5 - Uberlândia - MG - CEP 38400-714;; **LILIANE APARECIDA DELFINO BORGES**, brasileira, casada, administrador de Vendas, inscrita no CPF sob o nº 084.758.646-43, portadora da Cédula de Identidade MG 13.912.298 e **SÉRGIO REZENDE GARCIA,** brasileiro, coordenador, inscrito no CPF sob o nº 491.439.486-34, portador da Cédula e Identidade nº M 2163216, ambos com endereço comercial na Avenida Floriano Peixoto, 6500, Bairro Granja Marileusa, Uberlândia.

PODERES

A **OUTORGANTE** confere aos **OUTORGADOS**, poderes para específicos para representa-la em todos e quaisquer processos licitatórios, podendo para tanto solicitar o registro junto aos órgãos licitantes para obtenção de Certificado de Registro Cadastral, realizar vistorias, participar das sessões de recebimento e

Proc Part 0012/2017

Patrícia Correa de Lima
OAB/MG 128.789

abertura de documentação de habilitação, proposta técnica e de propostas comerciais, prestar esclarecimentos, tomar deliberações, assinar atas, interpor recursos, negociar novas condições de proposta, assinar termos de compromisso, dar lances verbais, podendo ainda, participar em Request For Proposal – RFP e Request For Information – RFI. O presente ratifica atos pretéritos realizados pelos outorgados. Fica vedado o substabelecimento.

Os poderes outorgados no presente instrumento deverão ser exercidos sempre com respeito ao Estatuto Social, políticas internas da empresa e às leis, em especial, mas não se limitando, à lei 12.846/2013 ("Lei Anticorrupção").

VALIDADE

A presente **PROCURAÇÃO** será válida do dia **29 de maio de 2017** até o dia **31 de dezembro de 2017** ou na ocorrência de rescisão de contrato de trabalho firmado entre a **OUTORGANTE** e aos **OUTORGADOS.**

Uberlândia - MG, 29 de maio de 2017.

DIVINO SEBASTIÃO DE SOUZA
Diretor Presidente

MARINEIDE DA SILVA PERES
Diretora de Talentos Humanos

Ofício de Notas

2º Ofício de Notas

CARTORIO DO SEGUNDO OFICIO DE NOTAS
Rua Coronel A. Alves Pereira, 850 _ Centro, Uberlândia/MG
Reconheço como SEMELHANÇA a firma de:
MARINEIDE DA SILVA PERES, DIVINO SEBASTIAO DE SOUZA
Uberlandia, 22/06/2017
Em testo da verdade.
Fernanda Medeiros Pena Farrari
Emol:R$9,06 TFJ:R$2,76 FCC:R$0,54 Total:R$12,36

CARTÓRIO DO 2º OFÍCIO DE NOTAS
Selo de Fiscalização
RECONHECIMENTO DE FIRMA
CHR 59993
RECONHECIMENTO DE FIRMA
CHR 59994

Proc Part 0012/2017

Coordenadoria Jurídica CSC Algar
Paulo Junio de Lima
OAB/MG 128.788

Algar Tech
Repense possibilidades

4

CNH REPRESENTANTE LEGAL


REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DAS CIDADES
DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO
CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO
NOME
NAYARA BARRETO MATIAS CARLOS
DOC. IDENTIDADE / ÓRG. EMISSOR / UF
2061003 SSP DF
CPF
916.824.441-04
DATA NASCIMENTO
28/07/1982
FILIAÇÃO
CARLOS AUGUSTO MATIAS CARLOS
MAYRA LEITE BARRETO
PERMISSÃO
ACC
CAT. HAB.
B
Nº REGISTRO
02495332718
VALIDADE
22/03/2018
1ª HABILITAÇÃO
31/08/2002
VALIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL
710032988
OBSERVAÇÕES
ASSINATURA DO PORTADOR
LOCAL
BRASILIA-DISTRITO FEDERAL, DF
DATA EMISSÃO
01/04/2013
ASSINATURA DO EMISSOR
34598126500
DF732043398
DETRAN-DF (DISTRITO FEDERAL)
PROIBIDO PLASTIFICAR
710032988

CONFERE COM O ORIGINAL
Ana Luiza Gama Lima de Araújo
CNJ/CPL - Mat. 1966

Algar Tech
Repense possibilidades

5

SICAF

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG
Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins previstos na Lei nº 8.666, de 1993, conforme documentação apresentada para registro no SICAF e arquivada na UASG Cadastradora, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

CNPJ / CPF:	**05.510.654/0001-89**	Validade do Cadastro:	**06/07/2018**
Razão Social / Nome:	**ALGAR TI CONSULTORIA S/A**		
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
Domicílio Fiscal:	**41238 - Belo Horizonte MG**		
Unidade Cadastradora:	**135100 - COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO CONAB**		
Atividade Econômica:	**6204-0/00 - CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**		
Endereço:	**R. DESEMBARGADOR JORGE FONTANA 600 5ª , 6ª e 7ª andar edificio orange - Belo Horizonte - MG**		
Ocorrência:	**Consta**		
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**		
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Consta. Verificar no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.**		

Níveis validados:

I - Credenciamento

II - Habilitação Jurídica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita	Validade:	**03/01/2018**	
FGTS	Validade:	**05/10/2017**	
INSS	Validade:	**03/01/2018**	
Trabalhista	Validade:	**10/03/2018**	http://www.tst.jus.br/certidao

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Municipal:

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**02/10/2017**
Receita Municipal	Validade:	**23/09/2017**

VI - Qualificação Econômico-Financeira - Validade: **31/05/2018**

Índices Calculados: **SG = 1.58; LG = 1.52; LC = 1.08**

Patrimônio Líquido: **R$ 256.041.000,00**

Esta declaração é uma simples consulta não tem efeito legal.

CPF: 814.913.876-53 Nome: JOHN CLEMMER DE MATTOS

Ass: _____

Algar Tech
Repense possibilidades

6

Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS

Nome: ALGAR TI CONSULTORIA S/A
(MATRIZ E FILIAIS)CNPJ: 05.510.654/0001-89
Certidão nº: 135504628/2017
Expedição: 16/08/2017, às 14:26:40
Validade: 11/02/2018 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **ALGAR TI CONSULTORIA S/A (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **05.510.654/0001-89**, **NÃO CONSTA** do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.

Certidão emitida com base no art. 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentado pela Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011, e na Resolução Administrativa nº 1470/2011 do Tribunal Superior do Trabalho, de 24 de agosto de 2011.

Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho e estão atualizados até 2 (dois) dias anteriores à data da sua expedição.

No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.

A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (http://www.tst.jus.br).

Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho ou Comissão de Conciliação Prévia.

Algar Tech
Repense possibilidades

7

Atestados de Capacidade Técnica

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa ALGAR TI E CONSULTORIA S/A, CNPJ n° 05.510.654/0001-89, situada no Rua da Paisagem n 220, 4º andar, sala 4, Ed. Lumiere, Vila da Serra, Nova Lima-MG, é nossa prestadora de serviços na área de informática desde de março de 2010 conforme contrato AAYA-7TUS67, conforme as seguintes características técnicas:

- **Dados da Contratante:**

  Denominação: BANCO TRIÂNGULO S/A - TRIBANCO
  CNPJ: 17.351.180/0001-59
  Endereço: Av. Cesário Alvim, nº2209, Bairro 38.400-696

- **Objeto**

  Prestação de Serviços de Service Desk, 1º e 2º nível nos termos da proposta AAYA-7TUS67.

- **Descrição dos Serviços**

SERVICE DESK

1. Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) a usuários e estações de trabalho conectadas simultaneamente, em uma única rede corporativa, nas 26 Unidades de Federação do Brasil mais o Distrito Federal nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários dos serviços de TI da TRIBANCO, o gerenciamento de incidentes, atividades que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;
2. Sistema de Gestão de Atendimento em arquitetura WEB OTRS
3. Utilização de Sistemas de Gestão de Atendimento com notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line;

4. Prestação de serviços de suporte especializado para o Sistema Operacional na baixa plataforma e serviços relacionados, tais como: Documentar procedimentos de instalação ou configuração de ferramentas de suporte ou produtividade; suporte a todos os sistemas operacionais Windows, além dos serviços básicos de rede, como DNS e WINS;
5. Receber e registrar no OTRS todos os incidentes e solicitações, categorizando e priorizando os mesmos;
6. Esclarecer as dúvidas dos usuários;
7. Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
8. Disponibilizar e manter toda a infra-estrutura necessária à execução dos **serviços de tele-suporte** (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e *link* de comunicação entre a TRIBANCO e a Algar TI).
9. Atendimento remoto a 900 (novecentos) usuários cadastrados uma única rede corporativa em âmbito nacional referente às 26 unidades de federação mais o Distrito Federal;
10. Atendimento à 900 (novecentos) estações de trabalho e demais equipamentos;
11. Quantidade de Chamados por mês:
    - 3400 chamados.
12. Instalação/atualização de aplicativos e softwares para a rede de baixa plataforma, verificando máquinas não executaram o pacote de instalação, identificando e corrigindo o motivo no caso desta implantação não atingir determinado alvo.
13. Utilização das melhores práticas ITIL v3 e HDI;
14. Utilização de ferramentas e processos com fundamentos no ITIL v3 abrangendo os seguintes processos: Gerenciamento de Incidentes e de Requisições de Serviços (Service Requests);

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, estão sendo executados satisfatoriamente com qualidade e dentro dos prazos acordados, não havendo em nossos registros fatos desabonadores à sua conduta operacional, administrativa ou capacidade técnica.

Uberlândia/MG, 16 de maio de 2017.

Rodrigo Leandro de Lima

Presidência da República
Controladoria-Geral da União

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.246.699/0001-44 estabelecida na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, bairro Granja Marileuza, na cidade de Uberlândia/MG, está executando serviços técnicos especializados de informática, por meio do Contrato nº 12/2011, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CGU em Brasília e nas demais Unidades da Federação, vigente desde 03/08/2011.

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, estão sendo executados satisfatoriamente, dentro dos padrões acordados, não havendo em nossos registros fatos desabonadores à sua conduta operacional, administrativa ou capacidade técnica.

Brasília/DF, 24 de fevereiro de 2014.

Fernando Andrade Martins de Araújo
Fiscal do Contrato 12/2011

De acordo.

Em 24 de fevereiro de 2014.

MARCELO AUGUSTO RODRIGUES PIMENTEL
Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica

Presidência da República
Controladoria-Geral da União

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.246.699/0001-44 estabelecida na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, bairro Granja Marileuza, na cidade de Uberlândia/MG, está executando serviços técnicos especializados de informática, por meio do Contrato nº 16/2011, compreendendo a prestação de serviços de suporte tecnológico a ambiente de infraestrutura de redes, relativos a tarefas operacionais demandadas pela Diretoria de Sistemas e Informação – DSI a serem executadas somente nas dependências da CONTRATANTE em Brasília., vigente desde 19/09/2011.

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, estão sendo executados satisfatoriamente, dentro dos padrões acordados, não havendo em nossos registros fatos desabonadores à sua conduta operacional, administrativa ou capacidade técnica.

Brasília/DF, 24 de fevereiro de 2014.

Oswaldo Iglesias de Azeredo
Fiscal Substituto do Contrato 16/2011

De acordo.

Em 24 de fevereiro de 2014.

MARCELO AUGUSTO RODRIGUES PIMENTEL
Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica

0052

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA

ANEXO I DO EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 06/2011

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação - TI para execução de tarefas operacionais, visando o atendimento das necessidades da Controladoria-Geral da União - CGU em Brasília e nos estados.

Item	Descrição do Item
1	Prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CONTRATANTE em Brasília e nas demais Unidades da Federação;
2	Prestação de serviços de suporte tecnológico a ambiente de infraestrutura de redes, relativos a tarefas operacionais demandadas pela Diretoria de Sistemas e Informação - DSI e executadas somente nas dependências da CONTRATANTE em Brasília.

Quadro 1 – Definição do objeto

2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Em decorrência da adição de novos sistemas e da imensa quantidade de serviços na rede corporativa da CGU, disponibilizados aos usuários internos e externos, tem se registrado vertiginoso aumento da demanda para manutenção e suporte na infraestrutura e serviços de rede, parte das atividades fundamentais para funcionamento da CGU está relacionada e dependente dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional.

A diversidade de produtos e serviços funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por diferentes fabricantes confere alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica grande esforço no sentido de mantê-lo íntegro e disponível.

Contudo, sendo notório que dentre as diversas tarefas que envolvem os processos acima muitas se consubstanciam em atividades rotineiras e de baixa complexidade, seria tecnicamente justificável que as mesmas fossem supridas mediante prestação de serviços terceirizados, os quais seriam, inclusive, menos onerosos à Administração.

0033

Adicionalmente, a contratação dos serviços de atendimentos de 1º e 2º níveis aos usuários de TI na CGU se faz necessária para evitar descontinuidade destes serviços ao Órgão, os quais são fundamentais para o desempenho das atividades dos servidores.

3. DOS OBJETIVOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS

A presente contratação tem por objetivo auxiliar a Diretoria de Sistemas e Informação - DSI no cumprimento das ações delineados no Plano Estratégico de TI, alinhado às estratégias institucionais da Organização, uma vez que permitirá a liberação de pessoal especializado de TI da execução de tarefas de menor complexidade, possibilitando alocá-lo na condução de tarefas/projetos de maior relevância.

Pretende-se viabilizar, ainda, a continuidade no apoio do cumprimento da missão da CGU, por meio da melhoria da produtividade dos servidores das áreas finalísticas da Casa, com a implantação de serviços de suporte aos usuários por meio de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível) nas Unidades da CGU em todo território nacional.

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

4.1. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários;

4.2. O modelo de prestação de serviços será do tipo por linha de produção, devendo as demandas e serviços estarem previstos em Tarefas (constante do Anexo I – Quadro Resumo das Tarefas) e em seus detalhamentos (Anexos II, III, IV – Tarefas Service Desk, Rotineiras e Suporte respectivamente), que especificam as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE;

4.3. A fim de uniformizar o entendimento sobre os termos utilizados, seguem as definições:

4.3.1. TAREFAS - são os processos, contemplando as definições das entregas a serem feitas, dos resultados esperados, dos níveis de qualidade exigidos e das condições de glosa para o caso de não atendimento. Para sua execução, deve haver previamente a solicitação por meio do preenchimento de uma Ordem de Serviço - OS, na qual será identificada o demandante que também avaliará a sua conclusão;

Item Objeto	Tipo	Descrição	Detalhamento
1	Service Desk	Tarefas de atendimento aos usuários, de 1º e 2º níveis, telessuporte e atendimento técnico local respectivamente;	Anexo II
	Rotineiras	Tarefas de periodicidade previamente definida para execução;	Anexo III
2	Suporte	Tarefas de execução de serviços que, mesmo tendo características similares às rotineiras, não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo dependente de solicitações das equipes, ou de demandas de correções e atualizações tecnológicas. Mesmo se tratando de rotina, diferencia do primeiro tipo por não permitir uma precisa estimativa mensal, podendo não ocorrer em todos os meses.	Anexo IV

Quadro 2 – Definição dos tipos de tarefa

4.3.1.1. Os detalhes de cada tarefa, as atividades que a compõem, os cenários atuais, a indicação de base de conhecimento, os esforços necessários para sua execução, as definições de

0054

complexidade, os níveis de qualidade exigidos, as condições de glosa aplicadas e os pressupostos e restrições que norteiam a execução, estão nos Anexos II, III e IV;

4.3.1.1.1. A fim de evitar a exposição de informações sensíveis da CONTRATANTE, os nomes dos sistemas descritos nas tarefas foram substituídos pela identificação genérica "Sistema + <letra>".

4.3.2. As **ATIVIDADES** são as etapas de trabalho que conduzem à execução das tarefas. São valoradas em função do seu nível de complexidade e do seu esforço médio (tempo) para execução. Devem ser executadas de acordo com critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE ;

4.3.3. Os **INDICADORES** de avaliação de resultados/qualidade e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e as características de cada serviço, e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas e/ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos;

4.3.3.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes;

4.3.3.2. 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 qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

4.3.3.2.1. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);

4.3.3.2.2. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);

4.3.3.2.3. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (trinta por cento);

4.3.3.2.4. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados;

4.3.3.2.5. O não atingimento dos limites estabelecidos nos primeiros 90 dias iniciais ensejarão a aplicação das penalidades previstas no contrato.

4.3.3.3. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

4.3.3.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.

4.4. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva das LICITANTES, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência. Para o item 1 do objeto, durante o período de estabilização, a CONTRATADA deverá manter a quantidade mínima de profissionais constante da coluna 4 do quadro abaixo, calculada com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades;

4.4.1. Após o período de estabilização, a CONTRATADA poderá realizar os ajustes que entender pertinentes no quantitativo das equipes, devendo, especialmente no caso de redução do quadro, apresentar à CONTRATANTE justificativa que embase a iniciativa:

Item	Tarefa	Atual	Mínimo durantes os 90 dias (período de estabilização)

0055

	Telessuporte (SD-001)	3 postos de atendimento	3 postos de atendimento
	Atendimento técnico local (SD-002, 3, 4, 5) Ed. Sede (Darcy Ribeiro)	7 postos de atendimentos 1 gestor de atendimento	7 postos de atendimentos 1 gestor de atendimento
1	Atendimento técnico local (SD-002, 3, 4, 5) Corregedoria (Bloco A)	1 posto de atendimento	1 posto de atendimento
	Atendimento técnico local (SD-002, 3, 4, 5) Regionais nos estados	1 posto de atendimento por estado (totalizando 26) 1 gestor de atendimento para todos os estados	1 posto de atendimento por estado (totalizando 26) 1 gestor de atendimento para todos os estados

Quadro 3 – Equipes

4.4.2. O dimensionamento da equipe mínima, conforme coluna 4 do quadro 3, não será objeto de flexibilização nos 90 (noventa) primeiros dias.

4.5. No Anexo I – Quadro Resumo das Tarefas e nos Detalhamentos das Tarefas (anexos II, III, IV), os serviços foram especificadas pelas definições e quantitativos finais estimados;

4.6. Para a execução das atividades, a CONTRATADA seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pela CONTRATANTE. Caso não estejam disponíveis na base de conhecimento oficial da CONTRATANTE, ou estejam desatualizados, caberá à CONTRATADA coletar as informações mais atuais e inseri-las/atualizá-las segundo os padrões de fichamento adotados e submetendo à CONTRATANTE para aprovação;

4.7. O presente modelo viabilizará a contratação de serviços técnicos especializados de TI e não impede que, após análises futuras, as tarefas sejam modificadas, excluídas ou inseridas, sempre por iniciativa da CONTRATANTE, podendo também a CONTRATADA propor alterações as tarefas;

4.8. A inclusão de novas tarefas, sempre que a CONTRATANTE avaliar necessária, deverá ser integrada ao Quadro Resumo das Tarefas (Anexo I) e em seu respectivo detalhamento. A inclusão de novas tarefas deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das tarefas iniciais, com a definição do nome da tarefa, classificação, desmembramento das atividades, estimativas de esforço, complexidade e consumo anual, definição de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos, condições de glosa, pressupostos e restrições. Devem ser colhidos também a anuência do preposto da CONTRATADA e aprovação do fiscal do contrato;

4.9. Alterações em tarefas devem ser integradas aos documentos citados no item anterior, assim como a anuência do preposto da CONTRATADA e a aprovação do fiscal do contrato;

4.10. A expectativa de consumo contratada tem cunho global para cada item do objeto, podendo ser remanejada entre as tarefas do mesmo item do objeto, quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a estimativa de consumo não supere o valor total do contrato;

4.11. Os serviços serão demandados por meio de sistema de informação disponibilizado pela CONTRATADA. As Ordens de Serviço terão seu leiaute definido pela CONTRATANTE e dela constarão todas as especificações necessárias para a entrega e avaliação dos produtos/serviços, contendo, no mínimo:

- identificação da OS com número único e sequencial, data de abertura, alterações e conclusão, usuário responsável pela criação, alterações e conclusão;
- a identificação da tarefa, sua definição, especificação dos serviços a serem executados, assunto identificado na base de conhecimento, descrições do demandante;
- identificação dos responsáveis pela solicitação, avaliação e ateste dos serviços realizados (login de rede, nome, email, unidade de trabalho, UF, telefone, sala);

0056

- identificação do equipamento com patrimônio, descrição , fabricante, modelo, número de série, localização;
- outros pressupostos e restrições de acordo com as especificidades da tarefa.

4.11.1. Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de gestão da CONTRATADA, com concessão plena de acesso à CONTRATANTE, para efeito de registro de informações, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde a abertura de chamados, geração de relatórios, além de fiscalização da execução do contrato, não obstante à possibilidade de realização de procedimentos de auditoria por parte da CONTRATANTE ou por terceiros indicados por ela;

4.11.2. Deverá ser possível consultar, pelo sistema de gestão, a qualquer tempo, as Ordens de Serviço com todas as informações previstas.

4.12. Sempre que solicitado, será fornecida à contratante uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados MySQL;

4.13. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma tarefa demandada que esteja prevista no Anexo I, sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato;

4.14. Nos casos excepcionais, em que a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço, conforme as condições demandadas, por motivos de dependência de alguma ação da própria CONTRATANTE ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao Fiscal do Contrato por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Fiscal avaliar a admissibilidade das justificativas;

4.15. Para execução de Ordens de Serviço de novas implantações, migrações e afins, que envolvam um grande volume de serviço num curto espaço de tempo, em que forem necessários a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando, à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico;

4.16. As LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

5. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1.1. O **demandante** é o responsável pela abertura da(s) Ordem(ns) de Serviço, bem como pela avaliação e aprovação dos serviços realizados pela CONTRATADA;

5.1.2. O **Fiscal** do contrato será responsável por:

5.1.2.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;

Analisar a aplicação de glosas nas Ordens de Serviço e destacá-las no Relatório Mensal de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento, conforme Modelo de Pagamento;

5.1.2.2. As glosas serão aplicadas sobre o custo aprovado da tarefa na OS, e não substituirão penalizações administrativas cabíveis.

5.1.2.2.1. Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual para os setores responsáveis e solicitar providências;

0057

5.1.2.3. Analisar os recursos emitidos pela CONTRATADA contra a aplicação de glosas nas Ordens de Serviço;

5.1.2.4. Avaliar a pré-fatura (prévia do total de unidades de referência executado no período, já descontadas as glosas); emitir, em até 3 (três) dias úteis, parecer quanto sua conformidade; e devolvê-la ao Preposto para conhecimento e, caso inexistam erros, emissão da nota de cobrança;

5.1.2.5. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e encaminhá-la à área administrativa para providências.

5.1.3. A CONTRATADA deverá alocar um responsável técnico, doravante denominado de **Preposto**, e indicar um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;

5.1.3.1. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário de 8h às 18h com intervalo de duas horas para almoço em horário definido em conjunto com a CONTRATANTE. Ele é o responsável por:

5.1.3.1.1. Executar a coordenação e supervisão de todos os serviços contratados, bem como o acompanhamento e gerenciamento sistemático do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados em Ordens de Serviço;

5.1.3.1.2. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em vigor;

5.1.3.1.3. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas na CONTRATADA, com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviço;

5.1.3.1.4. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

5.1.3.1.5. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

5.2. APROVAÇÃO TÉCNICA

5.2.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos/serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente aprovados pelo demandante;

5.2.1.1. As Ordens de Serviço poderão ser auditadas para confirmação de sua execução e qualidade dos serviços.

5.2.2. Caso o demandante não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário e anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção/complementação;

5.2.3. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na solicitação original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

5.3. QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

5.3.1. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender aos níveis de serviço definidos nas Tarefas. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

0058

5.3.1.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

5.3.1.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

5.3.1.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);

5.3.1.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, equipamentos servidores, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);

5.3.1.5. Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação que impeçam a plena execução dos serviços;

5.3.1.6. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

ITEM 01	Prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível) com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos e processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CONTRATANTE em Brasília e nas demais Unidades da Federação.

6. ESPECIFICIDADES DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - ITEM 01

6.1. Este item do objeto será contratado pelo menor valor global para o total da unidade de referência especificada;

6.2. A unidade de referência adotada é a UAT (Unidade de Atendimento Técnico) e equivale a 1 (um) atendimento técnico solucionado pelo telessuporte de 1º nível (Tarefa SD-001 – TIPO 2), com prazo médio para conclusão de 15 (quinze) minutos;

6.3. **SUB-TAREFA.** É a segmentação das tarefas em função do esforço médio para resolução;

6.3.1. As sub-tarefas de telessuporte (SD-001) são equivalentes e estão agrupadas em dois níveis distintos: TIPO 1 são aquelas que possuem um esforço médio de execução de 7 (sete) minutos; e TIPO 2 são aquelas que possuem um esforço médio de resolução de 15 (quinze) minutos;

6.3.2. As sub-tarefas de atendimento técnico local (SD-002) são equivalentes e estão agrupadas em três níveis distintos: TIPO 1 são aquelas que possuem um esforço médio de resolução de 22,5 (vinte e dois minutos e meio); TIPO 2 são aquelas que possuem um esforço médio de resolução de 60 (sessenta) minutos; e TIPO 3 são aquelas que possuem um esforço médio de resolução de 90 (noventa) minutos;

6.3.3. As demais tarefas deste item do objeto (SD-003 - Abertura e acompanhamento de chamados de fornecedores; SD-004 – Conferência de ativos; e SD-005 - Revisão e checagem das configurações nas estações de trabalho na CGU) não possuem segmentação em sub-tarefas;

6.3.3.1. O enquadramento em cada nível deve-se ao esforço médio para resolução da sub-tarefa, conforme média histórica da CONTRATANTE, e ajusta a remuneração em UATs (Unidade de Atendimento Técnico). No Anexo II, estão listados, de forma exemplificativa e não exaustiva, os níveis, suas sub-tarefas e o seu valor na unidade de referência.

6.4. Quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 1, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 5 ou superior e Chefe de Unidade Regional, o prazo de atendimento técnico local (suporte de 2º nível - Tarefa SD-002) será reduzido em 75% (setenta e cinco por cento). Adicionalmente, estes chamados poderão ter o seu atendimento agendando;

6.5. Quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 2, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 4, o prazo de atendimento técnico local (suporte de 2º nível - Tarefa SD-002) será reduzido em 50% (cinquenta por cento). Adicionalmente, estes chamados poderão ter o seu atendimento agendando;

0059

6.5.1. Será fornecida, pela CONTRATANTE, uma lista com a identificação das autoridades que devem ter prioridade no atendimento.

6.6. A CONTRATADA deverá considerar que o serviço de telessuporte (Tarefa SD-001) deverá estar disponível nos dias úteis, de modo ininterrupto, das 08:00h às 20:00h;

6.7. A CONTRATADA deverá considerar que o serviço de atendimento técnico local (2º nível) deverá estar disponível nos dias úteis, de modo ininterrupto, das 8h às 20h, nas unidades da CONTRATANTE em Brasília – DF. Para as unidades regionais o serviço de atendimento técnico local (2º nível) deverá estar disponível nos dias úteis, das 8h às 18h, com intervalo de almoço a ser definido conforme a necessidade da unidade regional;

6.7.1. Eventualmente, por solicitação da CONTRATANTE, os horários de atendimento poderão ser estendidos, inclusive podendo ser executados aos sábados, domingos e feriados. Nestas situações a CONTRATANTE efetuará comunicação prévia à CONTRATADA.

6.8. Os demandantes serão os usuários dos recursos de TI da CONTRATANTE ou qualquer membro das equipes da DSI. Para essas tarefas, a abertura da Ordens de Serviço, por meio do telessuporte (1º nível) ou ferramenta Web, já autoriza a CONTRATADA realizar o atendimento.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos:

7.1. **REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO** . Será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no edital, a empresa que:

7.1.1. Apresentar Atestado de Capacitação Técnica, de acordo com modelo do Anexo VIII, comprovando ter prestado, de modo satisfatório, os serviços de telessuporte a usuários de TI, para empresas ou organizações públicas, em um único contrato, com uma configuração mínima de 1.500 (hum mil e quinhentos) usuários;

7.1.2. Apresentar Atestado de Capacitação Técnica, de acordo com modelo do Anexo VIII, comprovando ter prestado, de modo satisfatório, os serviços de suporte local a usuários de TI em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 13 (treze) unidades da federação. O serviço deverá ter sido prestado para empresas ou organizações públicas, em um único contrato, com uma configuração mínima de 1.500 (hum mil e quinhentos) usuários;

7.1.3. Não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo de clientes, de estações de rede e de unidades da federação, exigidos nos subitens 7.1.1 e 7.1.2;

7.1.4. Antes da formalização do contrato, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocadamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi (ram) prestado(s).

7.2. **REQUISITOS INTERNOS FUNCIONAIS**. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de Service Desk (Anexo II);

7.2.1. A CONTRATADA deve substituir imediatamente os recursos técnicos que não apresentem qualificação técnica compatível com a necessidade dos serviços, segundo as qualificações especificadas no Anexo V;

7.2.2. A CONTRATADA deve executar durante o período de vigência do contrato atendimento aos usuários de tecnologia da informação, envolvendo:

7.2.2.1. Telessuporte para registro, acompanhamento, resolução, encerramento e contabilização das demandas dos usuários de TI da CGU;

0060

7.2.2.2. Atendimento técnico local aos usuários da CONTRATANTE com vistas a instalação/remoção/configuração de sistemas operacionais, programas, impressoras e equipamentos, dentre outros.

7.2.3. **REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS**. A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para execução das Ordens de Serviço, observando, além das definições recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

7.2.3.1. A execução das tarefas deve ser apoiada por sistema próprio, da CONTRATADA, de gerenciamento de Ordens de Serviço (atendimentos, tickets ou chamados), no qual serão registradas todas as Ordens de Serviço e que possibilite a pesquisa de scripts/procedimentos padronizados para execução das atividades e/ou resolução dos problemas. Os requisitos relativos ao sistema de gestão estão detalhados no Anexo VI;

7.2.3.2. Executar todos os serviços demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas tarefas, atendendo os requisitos de qualidade exigidos;

7.2.3.3. Analisar e propor procedimentos para tarefas que não possuam rotinas e processos previamente registrados;

7.2.3.4. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço dispendido para atendimento

7.2.3.5. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença do demandante, ficando sua aceitação final dependente do desempenho apresentado;

7.2.3.6. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

7.2.3.7. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

8. DA QUANTIDADE

Objeto de Contratação	Tarefa	Qtde de UATs	Total de UATs
Prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CONTRATANTE em Brasília e nas demais Unidades da Federação.	Telessuporte (SD-001)	10.000	124.000
	Atendimento técnico local (SD-002, SD-003, SD-004 e SD-005)	114.000	

Quadro 4 – Quantidade de UATs a serem contratada – item 1 do objeto

8.1. O volume estimado de **UATs (Unidade de Atendimento Técnico)** é o somatório da estimativa anual das tarefas relacionadas no Anexo II e está calcado em série histórica;

8.1.1. A estimativa de cada tarefa é dada pelo somatório do produto do custo unitário de cada Sub-Tarefa pela respectiva estimativa de consumo anual.

8.2. De acordo com a base histórica da CONTRATANTE, o atendimento técnico local (2º nível) divide-se na razão de 50% (cinquenta por cento) para sub-tarefas do TIPO 1; 25% (vinte e cinco por cento) para sub-tarefas do TIPO 2; e outros 25% (vinte e cinco por cento) para sub-tarefas do TIPO 3, conforme quadro 3;

8.2.1. A estimativa apresentada para atendimento técnico local (2º nível), já considera a distribuição nas Sub-Tarefas e TIPOS descritos;

0031

8.2.2. Os quantitativos estimados para cada TIPO poderão ter seus totais ajustados entre si, em razão das demandas efetuadas.

9. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O serviço de telessuporte (1º nível) será executado fora das dependências da CONTRATANTE, por meio de telefone 0800 provido pela CONTRATADA, e atenderá somente aos usuários das unidades da CONTRATANTE em Brasília;

9.2. Os serviços de atendimento técnico local aos usuários (suporte 2º nível), serão prestados em Brasília e nas unidades regionais da CONTRATANTE;

9.2.1. As unidades da CONTRATANTE localizam-se nas capitais dos Estados. Seus endereços atuais constam do Anexo VII. Em caso de mudança de endereço de qualquer unidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA será previamente comunicada.

10. ESTIMATIVAS DE PREÇO

10.1. A estimativa de custo baseia-se em pesquisa de mercado realizada com base nas especificações deste Termo de Referência:

Item	Objeto de Contratação	Valor mensal	Valor Anual
1	Prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CONTRATANTE em Brasília e nas demais Unidades da Federação.	R$ 159.236,67	R$ 1.910.840,00

Quadro 5 – Estimativa de preços – item 1 do objeto

11. DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

11.1. A LICITANTE vencedora deverá iniciar a execução dos serviços em 03.04.2011;

11.2. Será considerado como início da execução dos serviços a data em que a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos no contrato e nos seus anexos, com pessoal qualificado e adequadamente treinado;

11.3. A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota de empenho, o Plano de Implantação dos serviços, contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE;

11.3.1. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação;

11.3.2. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 3 (três) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE;

11.3.3. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação reformulado;

11.3.4. O Plano de Implantação deve conter, no mínimo, as seguintes informações: cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços

0062

previstos no Termo de Referência; identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados; configurações a serem realizadas; impactos e riscos, além do pessoal envolvido na execução dos serviços.

11.4. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data da efetiva prestação dos serviços, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei.

12. DO PAGAMENTO

12.1. O faturamento será mensal, mediante apresentação de pré-fatura, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos nas Tarefas;

12.1.1. As glosas deverão ser aplicadas quando os serviços/produtos não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, expressos nas Tarefas;

12.1.2. O Fiscal terá 3 (três) dias úteis para avaliar a pré-fatura. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, o Fiscal autorizará a emissão da nota de cobrança. Do contrário, caberá ao Fiscal devolvê-la a CONTRATADA para ajuste;

12.1.3. A partir da apresentação da pré-fatura ajustada, o Fiscal terá 3 (três) dias úteis para avaliá-la.

12.2. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços, e da documentação comprobatória das glosas, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pelo Fiscal;

12.3. Em quaisquer casos de aplicação de glosas, deverão ser anexados os documentos e relatórios comprobatórios do não atendimento aos resultados esperados ou níveis de qualidade exigidos;

12.4. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação do serviço;

12.5. Nos pagamentos mensais, serão descontados os valores glosados de cada OS, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços.

ITEM 02	Prestação de serviços de suporte tecnológico a ambiente de infraestrutura de redes, relativos a tarefas operacionais demandadas pela Diretoria de Sistemas e Informação - DSI e executadas somente nas dependências da **CONTRATANTE** em Brasília.

13. ESPECIFICIDADES DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – ITEM 02

13.1. A unidade de referência adotada é a **UST (Unidade de Serviço Técnico)** e equivale à 1 (uma) hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada uma atividade básica em serviços técnicos de infraestrutura (Tarefa R-001);

13.2. As atividades são valoradas em função do seu nível de complexidade. Dada a variação da complexidade das atividades existentes, criou-se níveis para enquadramento. Proporcional ao nível de complexidade da atividade está a especialização dos profissionais que as executarão, de forma que a quantidade de unidades de suporte técnico garantam a justa remuneração da atividade;

13.2.1. A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, sua precedência sobre as demais, sua dificuldade operacional, o grau de documentação existente, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades. No quadro 5, estão descritos e exemplificados os graus de complexidade adotados com a respectiva valoração em UST.

Complexidade	Descrição	Valor USTs

0033

Baixa	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas, incluindo acionamento de plano de comunicação em caso de identificação de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura, acompanhamento e fechamento de chamados internos e de suporte com fornecedores.	1
Intermediária	Atividades operacionais como cadastro de usuários, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle, atualização de aplicações corporativas.	1,5
Mediana	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajuste de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	3,5
Alta	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajuste de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.	6

Quadro 6 – Complexidade das atividades do item 2 do objeto e seu valor em UST

13.3. As Ordens de Serviço serão repassadas, via sistema, ao preposto da CONTRATADA que dará encaminhamento interno para sua execução. Após a execução dos serviços, serão devolvidas, via sistema, ao demandante, a fim de serem validadas para ateste técnico e/ou destaque de glosa em caso de não atendimento aos padrões de qualidade exigidos;

13.4. Após a execução, ao receber a devolução da Ordem de Serviço da CONTRATADA, caberá ao demandante preencher os campos relativos ao ateste técnico e encaminhar ao Fiscal do Contrato com as autorizações e observações necessárias;

13.5. As Ordens de Serviço que possam provocar impacto/indisponibilidades deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente, em dias úteis, ou em finais de semana após agendamento e autorização da CONTRATANTE;

13.6. Os demandantes serão os líderes das equipes da DSI ou seus substitutos, a quem caberá emitir as Ordens de Serviço contendo todas as informações exigidas e encaminhá-las ao preposto, com antecedência mínima de 3 (três) dias para as tarefas rotineiras e 1 (um) dia para as tarefas de suporte;

13.7. O demandante deve, ainda:

13.7.1. Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviço; Checar e aprovar as ordens de serviço/relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA;

13.7.2. Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e propor as glosas que deverão ser aplicadas à OS quando não atendidos os padrões de qualidade e resultados esperados especificados, anexando elementos comprobatórios do não atendimento.

14. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos:

0064

14.1. REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO. Será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no edital, a empresa que:

14.1.1. Apresentar Atestado de Capacitação Técnica de acordo com modelo do Anexo IX, comprovando ter prestado, de modo satisfatório, os serviços de monitoramento, operação e suporte a infraestrutura de redes, para empresas ou organizações públicas, em um único contrato, com uma configuração mínima de:

- 1500 estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Windows;
- 100 equipamentos servidores de rede, configurados com sistemas operacionais Windows Server e Linux, com a existência de clusters e virtualização com XEN Server;
- 150 ativos de rede, entre roteadores, switchs core, de distribuição, de acesso e access point;
- Monitoramento de ambiente com mínimo de 100 servidores, 100 ativos de rede, 15 bancos de dados e 50 serviços de rede e/ou web.

14.1.1.1. Antes da formalização do contrato, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocadamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi (ram) prestado(s).

14.2. REQUISITOS INTERNOS FUNCIONAIS. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o Quadro Resumo das tarefas (Anexo I);

14.2.1. A CONTRATADA deve substituir imediatamente os recursos técnicos que não apresentem qualificação técnica compatível com a necessidade dos serviços;

14.2.2. A CONTRATADA deve executar, durante o período de vigência do contrato, o monitoramento e/ou operação e/ou suporte de parte da área de TI da CONTRATANTE, de acordo com scripts (documentação técnica), envolvendo:

14.2.2.1. Monitoramento e acompanhamento dos sistemas em produção, de ativos de rede LAN e WAN, de ferramentas de segurança, de banco de dados, de gerenciamento de impressão, de gestão de backups, de console antivirus, entre outros;

14.2.2.2. Execução dos procedimentos descritos na documentação, em conformidade com as boas práticas de mercado, e participação do processo de melhoria contínua dos procedimentos;

14.2.2.3. Análise de "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em livros e ferramentas apropriadas, com posterior geração de relatórios;

14.2.2.4. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;

14.2.2.5. Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas e intervenções a que cada serviço for submetido;

14.2.2.6. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas.

14.3. REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS. A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos demandados pelas Ordens de Serviço, observando, além das definições recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

14.3.1. A execução das tarefas deve ser apoiada por sistema próprio, da CONTRATADA, de gerenciamento de Ordens de Serviço (atendimentos, tickets ou chamados), no qual serão

0035

registradas todas as Ordens de Serviço e que possibilite a pesquisa de scripts/procedimentos padronizados para execução das atividades e/ou resolução dos problemas. Os requisitos relativos ao sistema de gestão estão detalhados no Anexo VI;

14.3.2. Executar todos os serviços demandados pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas tarefas, atendendo os requisitos de qualidade exigidos;

14.3.3. Efetuar a transferência de conhecimento, para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos procedimentos e/ou serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim;

14.3.4. Apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE na execução dos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração de redes para os serviços, quanto a:

14.3.4.1. Elaboração de procedimentos, programação e controle de atividades operacionais;

14.3.4.2. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros).

14.3.5. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede;

14.3.6. Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE:

14.3.6.1. Propostas de resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

14.3.6.2. Procedimentos para tarefas que não possuam rotinas e processos previamente registrados e que careçam de formalização;

14.3.6.3. Análises, orientações, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade por meio de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

14.3.6.4. Uma vez aprovadas as modificações contantes dos itens 14.3.6.1, 14.3.6.2 e 14.3.6.3, as mesmas deverão ser operacionalizadas pela CONTRATADA, bem como passarão a compor o rol de procedimentos existentes.

14.3.7. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço dispendido para atendimento;

14.3.8. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as previamente autorizadas pela equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento não deverá ser prejudicado em razão das atividades acima mencionadas;

14.3.9. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente do desempenho apresentado;

14.3.10. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

14.3.11. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, tais como estatísticas de disponibilidade dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais e de manutenções corretivas.

15. DA QUANTIDADE

Item	Objeto de Contratação	Tipo de Tarefa	Qtde de USTs	Total de USTs

0036

2	Prestação de serviços de suporte tecnológico a ambiente de infraestrutura de redes, relativos a tarefas operacionais demandadas pela Diretoria de Sistemas e Informação - DSI e executadas somente nas dependências da CONTRATANTE em Brasília.	Rotineira	15.550	22.000
		Suporte	6.450	

Quadro 7 – Quantidade de USTs a serem contratadas – item 2 do objeto

15.1. Garante-se a execução de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das USTs deste item do objeto;

15.2. O volume estimado de USTs é o somatório do custo anual das tarefas relacionadas nos Anexos III e IV e está calcado em séries históricas;

15.2.1. O custo anual de cada tarefa é o somatório do produto do esforço (horas) de cada atividade que a compõe pela sua complexidade e pela estimativa de execuções para um ano de contratação. Os Anexos III e IV detalham as tarefas em suas atividades, demonstrando o esforço (em horas) necessário para execução de cada atividade, a sua complexidade e a estimativa anual de execuções;

15.2.1.1. A execução das tarefas e atividades, em regra, será realizada de maneira distribuída ao longo do período, de acordo com a estimativa anual. Assim, uma atividade que possui uma estimativa anual de 12 execuções, será executada, em princípio, uma vez por mês. Da mesma forma, outra atividade com estimativa anual de 249 execuções, será executada, em princípio, todos os dias úteis.

15.2.2. Os quantitativos estimados para cada tipo de tarefa poderão ter seus totais ajustados entre si em razão das demandas efetuadas, em função dos redirecionamentos estratégicos da CONTRATANTE.

16. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. A execução de atividades deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE em Brasília ou, excepcionalmente, fora delas, nos casos em que a CONTRATANTE entender como conveniente e mediante comunicação prévia à CONTRATADA.
16.2.

17. ESTIMATIVAS DE PREÇO

17.1. A estimativa de custo baseia-se em pesquisa de mercado realizada com base nas especificações deste Termo de Referência:

Item	Objeto de Contratação	Qtde USTs estimadas/ ano	Valor Unitário
2	Prestação de serviços de suporte tecnológico a ambiente de infraestrutura de redes, relativos a tarefas operacionais demandadas pela Diretoria de Sistemas e Informação - DSI e executadas somente nas dependências da CONTRATANTE em Brasília.	22.000	R$ 63,11

Quadro 8 – Estimativa de preços – Item 2 do objeto

18. DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

18.1. A LICITANTE vencedora deverá iniciar a execução dos serviços em, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data assinatura do contrato;

0067

18.2. Será considerado como início da execução dos serviços a data em que a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos no contrato e nos seus anexos;

18.3. A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota de empenho, o Plano de Implantação dos serviços, contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE;

18.3.1. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação;

18.3.2. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 3 (três) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE;

18.3.3. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação reformulado;

18.3.4. O Plano de Implantação deve conter no mínimo as seguintes informações: cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos no Termo de Referência; identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados; além do pessoal envolvido na execução dos serviços.

18.4. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data da efetiva prestação dos serviços, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei.

19. DO PAGAMENTO

19.1. Serão faturadas somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas no mês de referência;

19.2. As glosas deverão ser aplicadas quando os serviços/produtos não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, expressos nas Tarefas;

19.3. O faturamento será mensal, mediante apresentação de pré-fatura com o total de unidade de referência executado no mês de referência, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos nas Tarefas;

19.3.1. O Fiscal terá 3 (três) dias úteis para avaliar a pré-fatura. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, o Fiscal autorizará a emissão da nota de cobrança. Do contrário, caberá ao Fiscal devolvê-la a CONTRATADA para ajuste;

19.3.2. A partir da apresentação da pré-fatura ajustada, o Fiscal terá 3 (três) dias úteis para avaliá-la.

19.4. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços, e da documentação comprobatória das glosas, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pelo Fiscal;

19.5. O Relatório Mensal de Serviços deverá especificar o custo aprovado para cada Ordem de Serviço e as glosas com suas comprovações, devidamente preenchido e assinado pelo Fiscal e Preposto;

19.6. Em quaisquer casos de aplicação de glosas, deverão ser anexados os documentos e relatórios comprobatórios do não atendimento aos resultados esperados ou níveis de qualidade exigidos;

19.7. Para o pagamento será considerado como **Custo Mensal Faturável - CMF**, o cálculo do somatório dos custos das Ordens de Serviço executadas (concluídas) pela CONTRATADA e aprovadas pelos demandantes no período, excluindo os valores glosados de cada OS, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços, adotando-se, para esse fim, a seguinte fórmula de cálculo:

$$CMF = \sum CTAM - \sum VGOS$$

CTAM = Custo Total das Ordens de Serviço Aprovadas no Mês

0038

VGOS = Somatório das Glosas aplicadas nas Ordens de Serviço

OUTRAS CONSIDERAÇÕES COMUNS AOS ITENS 01 e 02

20. Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá atender, ainda, aos seguintes **REQUISITOS EXTERNOS**, comuns aos dois itens do objeto:

20.1. Requisitos de **Qualidade dos Serviços**:

20.1.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas de mercado nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (*IT Infrastructure Library*), COBIT e PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*);

20.1.2. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

20.1.3. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação;

20.1.4. Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos, devidamente uniformizada e identificada;

20.1.5. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

20.1.6. Refazer todos os serviços que forem considerados insatisfatórios, segundo os padrões e métricas estabelecidos na Tarefa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das glosas previstas nas Ordens de Serviço e Requisitos de Qualidade fixados.

20.2. Requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de **Metodologia e Padronização**:

20.2.1. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

20.2.2. Comunicar às unidades da CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

20.2.3. Responder, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE;

20.2.4. Responder, por escrito, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a quaisquer esclarecimentos de ordem gerencial pertinentes à execução dos serviços, que sejam porventura solicitados pela CONTRATANTE;

20.2.5. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;

20.2.6. Colocar seu corpo técnico à disposição da CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

20.2.7. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega definidos na Ordem de Serviço;

0039

20.2.8. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluidas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;

20.2.9. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;

20.2.10. Atender as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

20.3. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação às **Normas Gerais** dos Recursos contratados:

20.3.1. Responsabilizar-se por danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

20.3.2. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;

20.3.3. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

20.3.4. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências da CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

20.3.5. Elaborar e apresentar a CONTRATANTE, mensalmente ou sempre que requerida, Relatório de Serviços, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados versus definidos. O Relatório Mensal de Serviços deve ser entregue até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de referência. Este servirá de base para o faturamento e já deverá contemplar as glosas aplicadas em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos nas Tarefas.

20.4. A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os **encargos, tributos e multas**, devendo:

20.4.1. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão-de-obra, ferramentas, equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais, previdenciários, tributários;

20.4.2. Manter atualizados os devidos registros em CLT de seus profissionais;

20.4.3. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço;

20.4.4. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

20.4.5. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

20.4.6. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

20.4.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

20.4.8. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

20.4.9. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos nos itens anteriores, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento,

0070

nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;

20.4.10. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato;

20.4.11. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação;

20.4.12. Com relação ao uso de **Recursos de Telefonia** da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe, que devem ser utilizados exclusivamente para apoio e suporte da execução do contrato.

20.5. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação à **Política de Segurança da Informação**:

20.5.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais de segurança adotados pela CONTRATANTE, em especial à Portaria n.º 196, de 05 de julho de 2006, que disciplina a utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas unidades da CONTRATANTE;

20.5.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

20.5.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que apresente comportamento incompatível com o ambiente de trabalho, que não corresponda aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

20.5.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

20.5.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

20.5.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas às políticas e processos internos da CONTRATANTE;

20.5.7. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outrem, sem a anuência expressa e por escrito da CONTRATANTE;

20.5.8. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE;

20.5.9. Obrigar-se a utilizar e disponibilizar à CONTRATANTE o acesso a ferramentas de gerência que possibilite o acompanhamento do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas Ordens de Serviço;

20.5.10. Fornecer aos seus recursos técnicos todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

20.5.11. Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para seus recursos técnicos;

20.5.12. Assumir quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos técnicos;

20.5.13. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE;

20.5.14. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás e outros, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento;

0071

20.5.15. Informar à CONTRATANTE toda e qualquer situação identificada pelo preposto ou técnicos que resulte ou possa resultar em quebra da política de segurança.

21. DA VISITA TÉCNICA

21.1. A visita servirá para que o interessado tome conhecimento detalhado das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das instalações, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TI e dos procedimentos adotados para execução das tarefas que compõem os serviços objeto da licitação;

21.2. A visita técnica deverá ocorrer por horário marcado, e será agendada pela área de infraestrutura de TI por meio do email sitec@cgu.gov.br;

21.3. O agendamento de visita poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário de abertura do processo licitatório;

21.4. A visita técnica deverá ser realizada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura do processo licitatório;

21.5. Durante a visita técnica, serão esclarecidas dúvidas da LICITANTE e será dada ciência:

21.5.1. Dos locais onde deverão ser realizados os serviços contratados, como CPDs, ativos de redes, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação;

21.5.2. Da área destinada à CONTRATADA para execução dos serviços e quantidade de recursos materiais disponibilizados para sua equipe;

21.5.3. Dos modelos de equipamentos servidores, armazenadores, integradores e de comunicação objeto dos serviços e utilizados pela CONTRATANTE;

21.5.4. Dos softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares utilizadas pela CONTRATANTE.

21.6. Não terão fundamento alegações posteriores de desconhecimento dos objetos e suas características de contratação, gestão e execução, sob pretexto da LICITANTE não haver efetuado a visita técnica.

22. CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

22.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

22.2. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, presente no Anexo IV do Edital, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

22.3. O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

23. UNIDADE GESTORA DO CONTRATO

0072

23.1. A Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica - SITEC será a gestora do contrato, devendo acompanhar a realização dos serviços, a fim de garantir o exato cumprimento das condições estabelecidas em contrato.

24. DOCUMENTOS ANEXOS

24.1. Seguem anexos a este projeto básico os seguintes documentos:

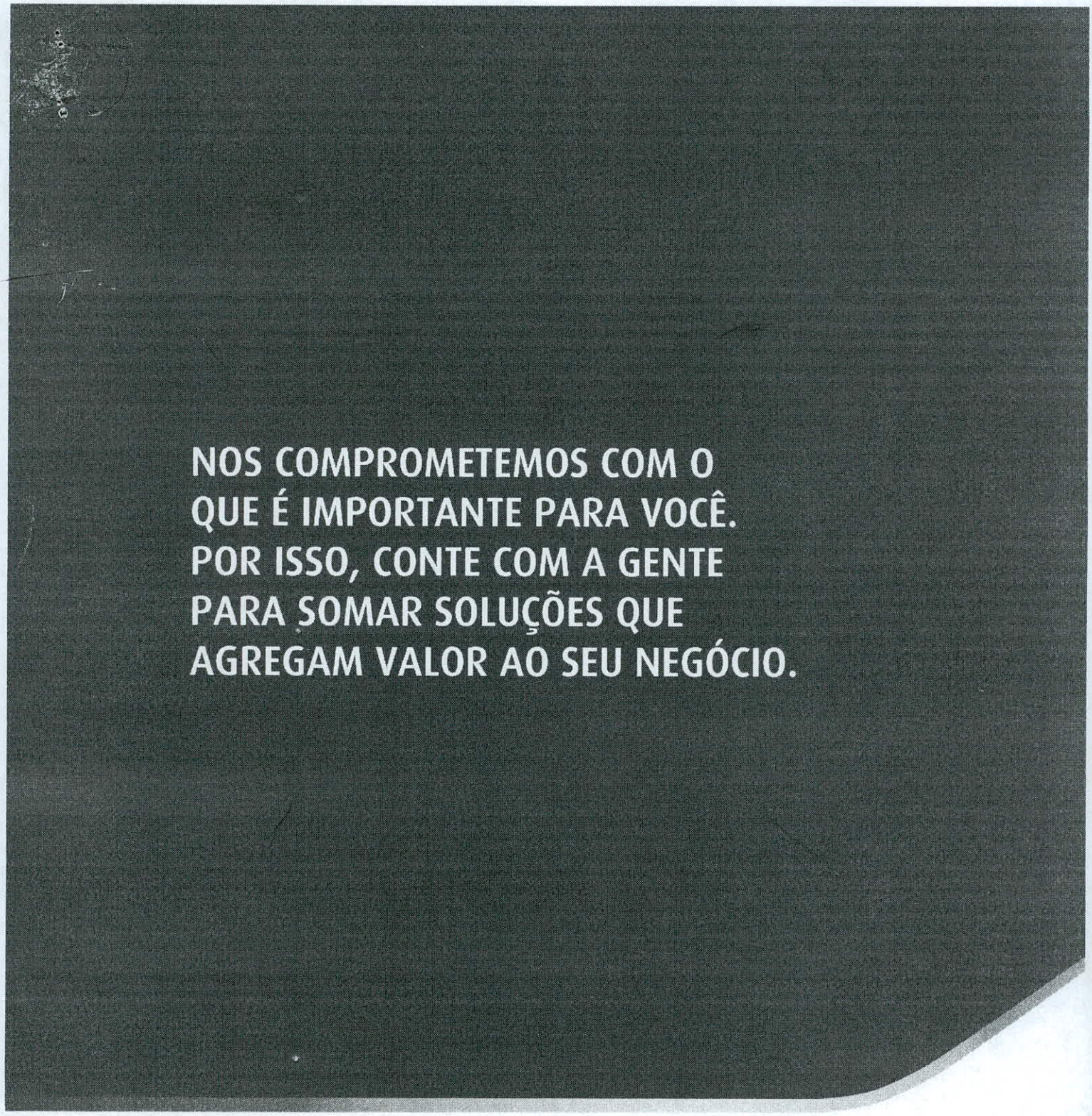
- Anexo I – Quadro Resumo das Tarefas
- Anexo II - Tarefas Service Desk - Detalhamento
- Anexo III - Tarefas Rotineiras – Detalhamento
- Anexo IV - Tarefas Suporte - Detalhamento
- Anexo V – Qualificações do corpo técnico para item 1
- Anexo VI – Requisitos do sistema de gestão
- Anexo VII – Local de prestação dos serviços de atendimento técnico local – item 1
- Anexo VIII – Modelo de Atestado de Capacitação Técnica – item 1
- Anexo IX – Modelo de Atestado de Capacitação Técnica – item 2

25. BEM COMUM

25.1. Os objetos da presente contratação podem ser objetivamente especificados por meio de padrões usuais no mercado. Desta forma, entendemos que os objetos podem ser classificados com "serviços comuns", podendo, portanto, ser contratados por meio de processo licitatório na modalidade Pregão."

Observação: Os Anexos de que trata o item 24.1 estarão disponíveis na página de licitações do Portal da CGU, em http://www.cgu.gov.br/Licitacoes/ (Licitações 2011)

0373



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
Proposta Comercial
Pregão Eletronico 022/2017
Data: 20/09/2017

Algar Tech

Simplifica a vida.

algartech.com

1 A ALGAR TECH

Algar Tech é uma empresa feita de pessoas. Gente que valoriza a confiança, o relacionamento próximo e que sabe a importância de estar ao lado das necessidades de cada cliente, **como verdadeiros criadores de soluções**.

Com mais de 12 anos de atuação, presença geográfica em todo país e **foco em soluções de tecnologia para processos de negócios,** oferecemos nossa expertise buscando entender com profundidade o dia a dia de cada negócio e desenvolvendo projetos personalizados para cada cliente.

Uma empresa especializada em soluções *end to end* para o mercado corporativo, com expertise em grandes projetos, que possui em sua carteira de clientes grandes corporações de expressão nacional e internacional.

A Algar Tech possui uma infraestrutura que conta com:

- mais de 10 mil associados;
- mais de 07 mil posições de trabalho para operação de BPO;
- 3 Data Centers, estrategicamente localizados;
- 3 mil servidores em operação;
- profissionais altamente capacitados para serviços de consultoria;
- Unidades de negócios em:

  Uberlândia – MG,
  Belo Horizonte – MG,
  Campinas – SP,
  São Paulo – SP,
  Rio de Janeiro – RJ,
  Brasília – DF.

Av. Floriano Peixoto, 6500 – Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

2 Como surgiu

Em 1999, o Grupo Algar apresentava ao mercado a ACS, empresa pioneira ao trazer um novo conceito de ambiente e infraestrutura de operações de Contact Center e BPO. Um conceito inovador, integrado com o ambiente, com tecnologia avançada e com total contingência. Foi também pioneira no Brasil na prestação de serviços offshore para clientes no exterior.

Paralelamente à história da ACS, o Grupo Algar, por meio da CTBC Telecom, implantou seu negócio de Data Center e Serviços de TI. Com três unidades nas cidades de Uberlândia e Campinas, equipadas com tecnologia de ponta, prestavam serviços de alto valor para empresas em várias partes do Brasil.

Avaliando as suas competências internas, com a convicção das altas capacitações técnicas e de relacionamento comerciais diferenciados, construídos ao longo desses anos, a Algar, mais uma vez à frente de seu tempo, une a força dessas empresas para a criação de um novo empreendimento, a Algar Tech.

Av. Floriano Peixoto, 6500 – Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

3 Empresa do GRUPO ALGAR

A Algar é um Grupo empresarial empreendedor com a atuação nacional, presente em mais de 1.000 cidades, oferecendo soluções que garantam valor para todos de maneira simples, sustentável e inovadora. Fundada em 1954 e com atuação em todo o território nacional, a Algar é um grupo empresarial empreendedor que atua **nos setores de TI/Telecom, Agro, Serviços e Turismo**, oferecendo soluções que garantam valor para todos de maneira simples, sustentável, inovadora; valorizando relacionamentos e o potencial humano.

Composto por nove empresas, o grupo Algar possui: 17 mil associados (como são chamados os funcionários), para atender seus 1,7 milhão de clientes, com um faturamento de mais de R$ 3 bilhões.

Mais do que na geração de lucro, acreditamos na geração de riqueza. Por isso, reinvestimos 100% de nossos recursos no Brasil. A busca pelo equilíbrio das dimensões econômica, social e ambiental permeia nosso jeito de ser e de fazer negócios. Para a Algar, **"Gente servindo gente"** é mais que uma visão, é um compromisso de cada talento.

Hoje somos mais de 17 mil talentos, em 61 escritórios, servindo 1,7 milhão de clientes.

É feita de gente, de relacionamentos e valores sustentáveis.

Visão:

Gente servindo Gente.

Missão:

Desenvolver relacionamentos e negócios sustentáveis que gerem valor percebido.

Valores:

Cliente, nossa razão de existir*. Integridade. Sustentabilidade. Valorização dos talentos humanos. Crença no Brasil.

*Citação do fundador do Grupo Algar, Sr. Alexandrino Garcia.

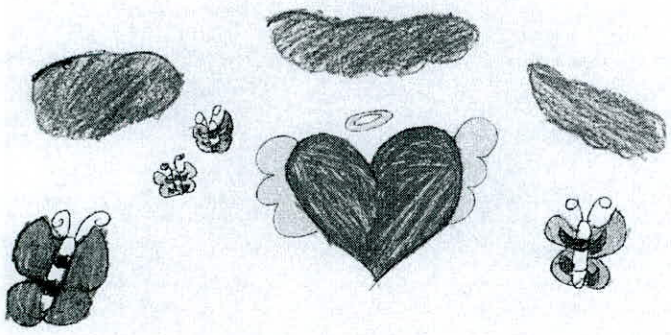
Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

4 Responsabilidade Social e Ambiental

Pensando no futuro.

A Algar Tech acredita no Brasil e na educação como investimento no futuro do País. Por isso, está presente nos principais estados, por meio do **Instituto Algar**, valorizando a educação e melhorando a qualidade de ensino de milhares de crianças e jovens.

- 3 programas sociais que juntos chegam a 4 estados.
- 478 voluntários.
- 100 escolas beneficiadas.
- 6 mil alunos do ensino fundamental.
- 433 educadores.

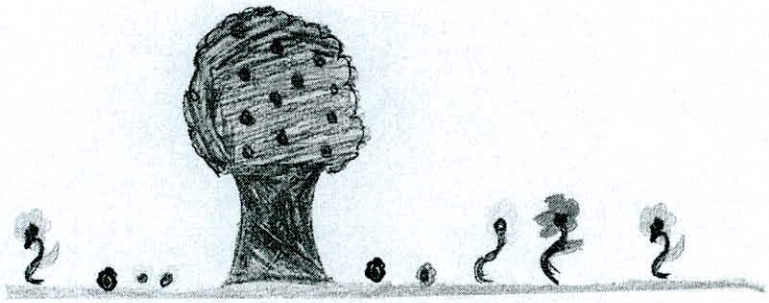


Desenhos feitos por alunos beneficiados nos programas sociais do Instituto Algar

Cuidando do planeta.

A coleta seletiva de lixo e a reciclagem de lâmpadas estão presentes em todos os ambientes da Algar Tech. A empresa também conserva um bosque em seu site principal, **onde a maioria das árvores foram plantadas por clientes**. Além disso, todo o papel utilizado na comunicação é produto de madeira de reflorestamento, como este que você está lendo agora.

Av. Floriano Peixoto, 8500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.



Desenhos feitos por alunos beneficiados nos programas sociais do Instituto Algar

5 Clientes

Agronegócios

Algar Agro | Sadia | Sotreq CAT | Somov

Educação

ANHANGUERA EDUCACIONAL

Energia

COMGÁS Natural

Governo

BOLSA FAMÍLIA UM PAÍS DE TODOS – Ministério do Desenvolvimento Social

Indústria

AVON

Mídia e Entretenimento

BAND | ESTADO DE MINAS

Saúde

INSTITUTO H.PARDINI | Unimed Uberlândia

Telecom

Algar Telecom | NET O MUNDO É DOS NETS

6 Parceiros Tecnológicos:

Produtos e garantias de níveis de serviço e normas de qualidade do processo.

Av. Floriano Peixoto, 6500 – Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500

7 Principais certificações

Certificação ISO/ IEC 27001

Certificação que atesta a gestão de segurança da informação.

Fonte: Apresentação Institucional - Algar Tech

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS RECEBIDOS EM 2010		
Prêmio Empresário Amigo do Esporte		Ministério do Esporte - Homenagem feita aos empreendedores que mais contribuíram para projetos esportivos por meio da Lei de Incentivo ao Esporte (LIE).
"70 Melhores Empresas de TI e Telecom para trabalhar"		Revista ComputerWorld e Great Place to Work Institute. 1º lugar no ranking das empresas com o maior número de mulheres (em %). 4º lugar em número de jovens com até 25 anos
"50 melhores para se trabalhar - Executivo 2010"		Revista Época - 33º lugar no ranking das melhores para o executivo trabalhar.
"Maiores & Melhores – as 1.000 maiores empresas do Brasil"		Revista Exame, da Editora Abril. Uma ampla pesquisa com cerca de 3.000 empresas, reconheceu a Algar Tech como destaque.

Av. Floriano Peixoto, 6500 – Alto Umuarama
CEP 38405-164 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida

300 Maiores empresas de TI, Telecom e Internet do Brasil		Revista Computerworld publicado pela - NOW!DIGITAL - 111º lugar no ranking

Av. Floriano Peixoto, 6500 – Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3213-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

Ao
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO 022/2017

Prezados (as) Senhores (as),

É com prazer que apresentamos nossa Proposta de Preços ao CNJ/DF, visando a contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação.

Acreditamos no grande potencial da relação comercial entre a Algar TI e o CNJ. Esta parceria se tornará referência no relacionamento com clientes e parceiros por tratar-se de um projeto pelo qual contribuiremos na melhoria contínua dos negócios por meio de todo o nosso portfólio de serviços.

No presente documento, apresentamos nossa solução para resultados conforme as especificações recebidas.

Aguardando parecer de V.Sa., desde já colocamos toda nossa equipe à disposição para eventuais dúvidas, em especial o Sr. Nayara Barreto – (61) 99147-8527, para maiores esclarecimentos, detalhamentos e/ou adequações que se façam necessárias.

Atenciosamente,

Brasília/DF, 21 de setembro 2017.

Nayara Barreto Matias Carlos
CNPJ: 05.510.654/0004-21
Gerente Comercial
CPF: 916.824.441-04
RG: 2061003-SSP-DF

Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3213-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

Sumário

1. Objeto da proposta
2. FAP
3. Escrituração contábil
4. Convenção coletiva
5. Proposta de preços

Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500

Algar Tech
Simplifica a vida.

1

Objeto

CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, EM CONSONANCIA COM AS ESPECIFICAÇÕES DO ANEXO I – TERMO DE REFERENCIA.

Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

2

FAP

Em atendimento ao item 10.3 alínea "h"

Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

Resultados da Consulta do Estabelecimento

Filtrar Consulta do FAP

*Ano de Vigência:	Selecione um Estabelecimento:	ou complete o CNPJ Raiz 05.510.654/
[redacted]	[redacted]	

Dados do estabelecimento

Nome Empresarial: ALGAR TI CONSULTORIA S/A

CNPJ Completo: 05.510.654/0004-21

Atividade econômica do estabelecimento(Subclasse da CNAE - 2.2):
CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (62.04-0/00)

Endereço: Q 02 Bloco Q Salas 401 E 402 Setor Setor Bancario Sul Edif Joao Carlos Saad - Brasilia - Df

CEP: 70070-120

Início da Atividade: 25/11/2009

Informações relativas às extrações

Ano de Vigência: 2017

Período-base utilizado para o cálculo: de 01/01/2014 a 31/12/2015

Data de extração dos dados da arrecadação: 30/04/2016
Origem: Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social - GFIP

Data de extração dos dados de benefícios: 03/07/2016
Origem: Sistema Único de Benefícios-SUB

Data de extração da expectativa de vida: 30/03/2016
Ano de Referência: 2014
Fonte: IBGE

Atividade econômica do estabelecimento - Relação de GFIPs válidas: Visualizar Relatório

Dados que compuseram o cálculo do FAP conforme Resolução CNPS Nº 1.316/2010

Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT:	0	Auxílio-doença por acidente de trabalho - B91:	1
Nexo Técnico Previdenciário sem CAT vinculada:	1	Aposentadoria por invalidez por acidente de trabalho - B92:	0
Massa Salarial:	1.982.084,36	Pensão por morte por acidente de trabalho - B93:	0
Número Médio de Vínculos:	32,5417	Auxílio-acidente por acidente de trabalho - B94:	0
Total de Estabelecimentos na subclasse CNAE:	16.101	Valor Total de Benefícios Pagos:	2.432,04
Total de Estabelecimentos na subclasse CNAE com todos os insumos necessários ao cálculo do FAP:	2.481		

Indicadores do Estabelecimento

Índice de Frequência:	30,7298	Número de Ordem de Frequência:	1.940,3882	Percentil de Ordem de Freqüência:	78,2011
Índice de Gravidade:	3,0730	Número de Ordem de Gravidade:	2.113,3589	Percentil de Ordem de Gravidade:	85,1758
Índice de Custo:	1,2270	Número de Ordem de Custo:	1.962,3170	Percentil de Ordem de Custo:	79,0854
Taxa Média de Rotatividade:	49,4853%			Índice Composto:	1,6364

FAP do estabelecimento

FAP Original: **1,4773** Data do Cálculo: **30/09/2016**

FAP a ser informado no SEFIP

* Vide orientação da IN 971 e Ato Declaratório Executivo SRFB em documentos de apoio

3

ESCRITURAÇÃO CONTABIL FISCAL

Em atendimento ao item 10.3 alínea "i"

Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3253-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL – Sped Versão: 3.0.1

RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL

Imposto de Renda de Pessoa Jurídica - ECF

Original

IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

CNPJ
05.510.654/0001-89
SCP
NOME EMPRESARIAL
ALGAR TI CONSULTORIA S/A

IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

PERÍODO DA APURAÇÃO	SITUAÇÃO
01/01/2016 a 31/12/2016	Normal
IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)	
99.FD.DC.07.2A.0D.97.52.D1.B7.76.A1.E2.A0.71.29.C8.97.EA.A1	

ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE
Contador/Contabilista	62409271634	SANDRA MARIA DE LIMA:62409271634	6362404889861793023	16/03/2017 a 15/03/2020
Outros	05510654000189	ALGAR TI CONSULTORIA S A:05510654000189	8923109343139735664	10/03/2017 a 10/03/2018

NÚMERO DO RECIBO:

99.FD.DC.07.2A.0D.97.52.D1.B7.76.A1.
E2.A0.71.29.C8.97.EA.A1-2

Escrituração recebida via Internet
pelo Agente Receptor SERPRO

em 10/07/2017 às 11:10:33

EA.9F.DB.5E.96.29.39.A4
60.5F.BC.BD.74.0D.DD.F4

Receita Federal PGFN **CERTIDÃO**

MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO

Nome: ALGAR TI CONSULTORIA S/A
CNPJ: 05.510.654/0001-89

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), com a exigibilidade suspensa, nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal; e

2. constam nos sistemas da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) débitos inscritos em Dívida Ativa da União com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 do CTN, ou garantidos mediante bens ou direitos, ou com embargos da Fazenda Pública em processos de execução fiscal, ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal.

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <http://www.receita.fazenda.gov.br> ou <http://www.pgfn.fazenda.gov.br>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014.
Emitida às 10:48:11 do dia 03/08/2017 <hora e data de Brasília>.
Válida até 30/01/2018.
Código de controle da certidão: **8F8D.54CA.C9FB.50F0**
Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

Observações PGFN:

Empresa possui débitos inclusos no Parcelamento da lei 11.941/09 - opção PGFN-Demais Débitos, art.1, e solicitou requerimento antecipado de que trata a lei 13.043/2014 - PA 10675.722983/2014-63 - pendente de analise definitiva. Edossiê 10080.001547/0516-15.

Nova Consulta

Preparar página para impressão

4

Convenção Coletiva

Em atendimento ao item 10.3 alínea "j"

Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3233-6500
Algar Tech
Simplifica a vida.

CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2016/2018

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: DF000416/2017
DATA DE REGISTRO NO MTE: 26/07/2017
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR032187/2017
NÚMERO DO PROCESSO: 46206.006851/2017-15
DATA DO PROTOCOLO: 20/07/2017

Confira a autenticidade no endereço http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/.

SIND TRAB EMPRESAS E ORGAOS PUBL PROC DAD S I S DO DF, CNPJ n. 01.634.104/0001-10, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). DJALMA ARAUJO FERREIRA;

E

SINDICATO DAS EMPRESAS DE SERVICOS DE INFORMATICA DO DISTRITO FEDERAL , CNPJ n. 37.113.545/0001-14, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). CHARLES DICKENS AZARA AMARAL;

celebram a presente CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência da presente Convenção Coletiva de Trabalho no período de 01º de maio de 2016 a 30 de abril de 2018 e a data-base da categoria em 01º de maio.

CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA

A presente Convenção Coletiva de Trabalho abrangerá a(s) categoria(s) **EMPREGADOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO PLANO CNTC DAS EMPRESAS DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA**, com abrangência territorial em **DF**.

Salários, Reajustes e Pagamento

Piso Salarial

CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS – 2016 E 2017

PISO SALARIAL 2016

A partir de 1º de maio de 2016 é fixado o piso salarial da categoria em:

I – Para os trabalhadores com jornada de 06 (seis) horas o valor de R$ 992,93 (novecentos e noventa e dois reais e noventa e três centavos);

II – Para os trabalhadores com jornada de 08 (oito) horas o valor de R$ 1.099,33 (mil e noventa e nove reais e trinta e três centavos);

III – Em caso de aumento do salário mínimo vigente à época no país, ultrapassando-se estes valores acima

discriminados, aplica-se o mais benéfico ao trabalhador.

PISO SALARIAL 2017

A partir de 1º de maio de 2017 é fixado o piso salarial da categoria em:

I – Para os trabalhadores com jornada de 06 (seis) horas o valor de R$ 1.033,44 (mil e trinta e três reais e quarenta e quatro centavos);

II – Para os trabalhadores com jornada de 08 (oito) horas o valor de R$ 1.144,18 (mil cento e quarenta e quatro reais e dezoito centavos);

III – Em caso de aumento do salário mínimo vigente à época no país, ultrapassando-se estes valores acima discriminados, aplica-se o mais benéfico ao trabalhador.

CLÁUSULA QUARTA - DOS EMPREGADOS TERCEIRIZADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS

Todos os empregados que laboram dentro de estabelecimentos bancários desenvolvendo atividades relacionadas com o recebimento e pagamentos em numerários terão a partir de 1º de maio de 2016 os seguintes direitos específicos, sem prejuízo dos demais fixados nesse instrumento:

a) Jornada de trabalho de 30 (trinta) horas semanais, sendo 6 (seis) horas diárias e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira.

b) Piso salarial de R$ 1.384,80 (mil trezentos e oitenta e quatro reais e oitenta centavos).

Parágrafo único – A partir de 1º de maio de 2017 o piso salarial será de R$ 1.441,30 (mil quatrocentos e quarenta um reais e trinta centavos).

Reajustes/Correções Salariais

CLÁUSULA QUINTA - REAJUSTES SALARIAIS - 2016 E 2017

REAJUSTE SALARIAL 2016

Aos trabalhadores da categoria fica garantido, a partir de 1º de maio de 2016, reajuste salarial no percentual de 9,28% (nove vírgula vinte e oito por cento), sobre os salários do mês de abril 2016, para efeito de recomposição do período compreendido entre 1º de maio de 2015 a 30 de abril de 2016, nos termos da lei vigente, ficando facultada a compensação das antecipações.

Parágrafo Primeiro – As diferenças salariais referidas no *caput* desta cláusula referentes à data-base 2016/2017 serão pagas em até 4 parcelas a partir da folha de setembro de 2016 conforme conciliação entre SINDPD-DF e SINDESEI em audiência realizada no Tribunal Regional do Trabalho.

Parágrafo Segundo – Para os trabalhadores admitidos no período de maio de 2015 a abril de 2016, fica facultada a aplicação proporcional do reajuste referente a data base 2016 ao número de meses trabalhados,

desde que resguardada a isonomia na tabela de salário da empresa.

Parágrafo Terceiro – Para os empregados demitidos a partir de 1º de maio de 2016 e partir de 1º de maio de 2017, será devido o reajuste estabelecido no *caput* desta cláusula, devendo as diferenças serem quitadas até o mês subsequente à homologação dessa CCT 2016/2018.

REAJUSTE SALARIAL 2017

Aos trabalhadores da categoria fica garantido, a partir de 1º de maio de 2017, reajuste salarial no percentual de 4,08% (quatro virgula zero oito por cento), sobre os salários do mês de abril 2017, para efeito de recomposição do período compreendido entre 1º de maio de 2016 a 30 de abril de 2017, nos termos da lei vigente, ficando facultada a compensação das antecipações.

Parágrafo Primeiro – As diferenças salariais referidas no *caput* desta cláusula referentes à data-base 2017/2018 serão pagas até 30 dias após a homologação dessa CCT 2016/2018.

Parágrafo Segundo – Para os trabalhadores admitidos no período de maio de 2016 a abril de 2017, fica facultada a aplicação proporcional do reajuste referente à data base 2017 ao número de meses trabalhados, desde que resguardada a isonomia na tabela de salário da empresa.

Parágrafo Terceiro – Para os empregados demitidos a partir de 1º de maio de 2016 e partir de 1º de maio de 2017, será devido o reajuste estabelecido no *caput* desta cláusula, devendo as diferenças serem quitadas até o mês subsequente à homologação dessa CCT 2016/2018.

Pagamento de Salário – Formas e Prazos

CLÁUSULA SEXTA - DATA DE PAGAMENTO

O prazo máximo para as empresas efetuarem o pagamento das remunerações será até o 5º dia útil do mês subsequente ao fechamento da folha de pagamento do mês anterior.

Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros

Outras Gratificações

CLÁUSULA SÉTIMA - GRATIFICAÇÃO RESTITUÍVEL DE FÉRIAS

Mediante opção formal do empregado, efetivada até 30 (trinta) dias antes do gozo das férias, as empresas concederão o benefício "Gratificação Restituível de Férias", a ser ressarcido pelo empregado, em 03 (três) parcelas, mensais e consecutivas, sem juros e correção monetária, considerando o valor nominal concedido, iniciando-se o desconto na folha de pagamento após o retorno das férias.

Adicional de Tempo de Serviço

CLÁUSULA OITAVA - ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO - ANUÊNIO

Para os trabalhadores admitidos antes de junho de 2006, será pago, mensalmente em rubrica própria, valor correspondente ao percentual acumulado à razão de 1% (um por cento), para cada ano de serviço, aplicado sobre o salário.

CLÁUSULA NONA - ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO - TRIÊNIO

Para os trabalhadores admitidos após maio de 2006, será pago mensalmente em rubrica própria, valor correspondente ao percentual de 3% (três por cento) a cada 03 (três) anos de serviço aplicado sobre o salário base.

Parágrafo Único - O pagamento do triênio a ser adquirido pelo empregado dar-se à no mês referente à admissão do mesmo na empresa.

Adicional Noturno

CLÁUSULA DÉCIMA - ADICIONAL NOTURNO

As empresas pagarão sobre as horas trabalhadas entre 22h e 06h, 20% (vinte por cento) de adicional noturno.

Participação nos Lucros e/ou Resultados

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PLR

As empresas com mais de 300 (trezentos) empregados terão o prazo de até 90 (noventa) dias, contados da assinatura da presente Convenção Coletiva de Trabalho, para apresentar ao SINDPD-DF, por via eletrônica ou por ofício, pedido de abertura de negociação que vise à implantação de programa de participação dos empregados nos lucros e/ou resultados, de que trata a lei 10.101/00, alterada pela lei nº 12.832/12, respeitadas as condições mais vantajosas em prática.

Parágrafo primeiro - Empresas integrantes de grupos econômicos do qual qualquer uma de suas subsidiarias pratique Participação nos lucros ou resultados ficam obrigadas a estendê-lo aos seus empregados.

Parágrafo segundo – As empresas que já tenham programas de participação nos lucros ou resultados deverão mantê-los.

Parágrafo terceiro – As empresas terão o prazo até 30 (trinta) de abril de 2018 (dois mil e dezoito) para implantar o PLR

Auxílio Alimentação

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - VALE REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO 2016 E 2017

VALE REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO 2016

A partir do dia 1º de maio de 2016, ressalvados os direitos adquiridos nos contratos assinados a partir de 11 de agosto de 1998, as empresas concederão cartão magnético contendo vale-refeição ou alimentação equivalente aos dias trabalhados no mês, além do reajuste concedido, no valor mínimo de:

a) R$ 21,00 (vinte e um reais) para os empregados com jornada de 06 (seis) horas, e que exercem suas atividades dentro da empresa, sem integralizar ao salário;

b) R$ 23,00 (vinte e três reais), para os trabalhadores com jornada de 08 (oito) horas independente de onde prestam serviços; e aos trabalhadores com jornada de 06 (seis) horas que exerçam suas atividades nas instalações do cliente da empresa, sem integralizar o salário.

Parágrafo Primeiro - Os trabalhadores que recebem o vale refeição ou alimentação com valor superior ao estipulado nessa cláusula, terão os valores faciais reajustados no importe de 9,28% (nove vírgula vinte e oito por cento), a partir de 1º de maio de 2016.

VALE REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO 2017

A parti de 1º de maio de 2017, as empresas concederão cartão magnético contendo vale-refeição ou alimentação equivalente aos dias trabalhados no mês, no valor mínimo de:

a) R$ 22,00 (vinte e dois reais) para os empregados com jornada de 06 (seis) horas, e que exercem suas atividades dentro da empresa, sem integralizar ao salário.

b) R$ 24,00 (vinte e quatro reais), para os trabalhadores com jornada de 08 (oito) horas independente de onde prestam serviços; e aos trabalhadores com jornada de 06 (seis) horas que exerçam suas atividades nas instalações do cliente da empresa, sem integralizar o salário.

Parágrafo Segundo - Os trabalhadores que recebem o vale refeição ou alimentação com valor superior ao estipulado nessa cláusula, terão os valores faciais reajustados no importe de 4,08% (quatro virgula zero oito por cento), a partir de 1º de maio de 2017.

Parágrafo Terceiro – As empresas que aderirem ao PAT Programa de Alimentação ao Trabalhador poderão promover o desconto de acordo com a tabela progressiva abaixo estabelecida:

2016		2017	
REMUNERAÇÃO	**PERCENTUAL DE DESCONTO**	**REMUNERAÇÃO**	**PERCENTUAL DE DESCONTO**
Até R$ 1.636,58	**0%**	Até R$ 1.703,35	**0%**

De R$ 1.636,59 a R$ 2.769,61	**5%**	De R$ 1.703,36 a R$ 2.882,61	**5%**
De R$ 2.769,62 a R$ 4.028,53	**7,5%**	De R$ 2.882,62 a R$ 4.192,89	**7,5%**
De R$ 4.028,54 a R$ 5.035,66	**10%**	De R$ 4.192,90 a R$ 5.241,11	**10%**
De R$ 5.035,66 a R$ 6.168,69	**15%**	De R$ 5.241,12 a R$ 6.420,37	**15%**
Acima de R$ 6.168,69	**20%**	Acima de R$ 6.420,38	**20%**

Parágrafo Quarto – Os tíquetes refeição ou alimentação serão concedidos, antecipada e mensalmente, até o último dia útil do mês anterior ao benefício.

Parágrafo Quinto - As diferenças nos valores do vale alimentação referidas no *caput* desta cláusula da CCT 2016/2018, referentes a data-base 2016 serão creditadas no Cartão do Vale Alimentação/Refeição, em até 4 parcelas a partir da folha de junho de 2016.

Parágrafo Sexto - As diferenças nos valores do vale alimentação referidas no *caput* desta cláusula da CCT 2016/2018, referentes a data-base 2017 serão creditadas no Cartão do Vale Alimentação/Refeição, no mês subsequente à homologação da presente Convenção Coletiva de Trabalho.

Auxílio Transporte

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TRANSPORTE

As empresas entregarão vales transportes, que não integram o salário, conforme decreto n.º 95.247, de 17 de novembro de 1.987.

Parágrafo Primeiro - Quando ocorrer trabalho em dia extraordinário os vales serão entregues antecipadamente.

Parágrafo Segundo - Fica facultada às empresas a utilização de transporte próprio.

Parágrafo Terceiro - O pagamento do vale transporte poderá ser feito em espécie, no valor equivalente à passagem do dia, podendo o pagamento se dar de forma semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente, com os devidos descontos legais, ficando pactuado que não integrará ao salário, por ser indispensável à prestação do serviço.

Auxílio Educação

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - SALÁRIO EDUCAÇÃO

Durante a vigência do presente acordo, as empresas se comprometerão a unir todos os esforços junto ao FNDE, visando à implantação do Sistema de Manutenção de Ensino Fundamental - SME, previsto nos decretos 87.043 de 22/03/82 e 88.386 de 07/06/83.

Auxílio Saúde

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

As empresas concederão a todos os seus empregados plano de saúde com as seguintes condições:

Parágrafo Primeiro – O convênio terá como objeto, unicamente, assistência médica e ambulatorial para os empregados, não abrangendo atendimento odontológico ou psicológico.

Parágrafo Segundo – Ficam estabelecidos os percentuais abaixo determinados para fins de contribuição das empresas do valor devido para cada beneficiário do convênio da assistência médica hospitalar.

2016		2017	
Participação Patronal	**Faixa Salarial**	**Participação Patronal**	**Faixa Salarial**
70%	Até R$ 1.825,59	70%	Até R$ 1.900,07
60%	De R$ 1.825,60 a R$ 3.043,52	60%	De R$ 1.900,08 a R$ 3.167,69
50%	Acima de R$ 3.043,53	50%	Acima de R$ 3.167,10

Parágrafo Terceiro – A critério do empregado, poderá este incluir dependentes ao Convênio, sendo que o custo será suportado integralmente pelo mesmo.

Parágrafo Quarto – Deverão ser mantidas as condições mais vantajosas que presentemente sejam praticadas.

Parágrafo Quinto – Os planos contratados por coparticipação deverão ser assumidos integralmente pelo empregador, no plano básico.

Parágrafo Sexto – A tabela acima será sempre reajustada de acordo com os percentuais de reajustes concedidos, conforme cláusula de reajustes salariais.

Auxílio Morte/Funeral

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - AUXÍLIO FUNERAL

Em caso de morte do trabalhador, cônjuge, filho, pai ou mãe do mesmo, desde que comprovada a dependência destes, através de uma declaração antecipada do funcionário ao departamento pessoal, será pago pela EMPRESA o valor correspondente a 3 (três) vezes o salário mínimo, para as despesas fúnebres.

Parágrafo primeiro – Para os fins deste benefício à declaração, deverá conter os dados pessoais de todos os dependentes, como: CPF, RG, Certidão de casamento ou de união estável, certidão de nascimento e informar o grau de parentesco. Os dependentes não precisam estar declarados no Imposto de Renda, pois a dependência é exclusivamente para o recebimento deste benefício.

Parágrafo segundo – Em caso de morte do próprio trabalhador o benefício será concedido preferencialmente na seguinte ordem: Cônjuge, filho, pais e/ou responsáveis legais.

Seguro de Vida

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - SEGURO ACIDENTE

Será devido um seguro por acidente aos funcionários que estiverem viajando a serviço da empresa, limitado ao tempo de duração da viagem.

Contrato de Trabalho – Admissão, Demissão, Modalidades

Normas para Admissão/Contratação

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - TRABALHO DO DEFICIENTE

As empresas se comprometem a buscar as adequações, físico-ambientais para os empregados deficientes, compatibilizando-as com suas limitações.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - SELEÇÃO DE PESSOAL

As empresas adotarão como princípio básico da política de recrutamento e seleção de pessoal, a seleção pública para ingresso em seus quadros, garantindo também a participação de seus trabalhadores.

Parágrafo Único - As empresas adotarão também o recrutamento interno.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - ALTERAÇÃO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Quando for objeto de licitação, a empresa vencedora se compromete a contratar os empregados da empresa anterior, desde que aprovados em seleção pela empresa vencedora.

Desligamento/Demissão

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - RESCISÃO DE CONTRATO DE TRABALHO

As empresas garantem o pagamento de todos os direitos trabalhistas no prazo estabelecido na Lei 7.855 de 24/10/89.

Parágrafo Primeiro - As homologações de rescisão de contrato de trabalho de todos os empregados das empresas, com mais de 12 (doze) meses de serviço, serão realizadas junto aos SINDPD-DF, ficando condicionada a homologação à comprovação da quitação das contribuições sindical patronal e laboral. No caso da homologação não ser efetivada sem culpa da empresa, o Sindicato fornecerá declaração comprovando o comparecimento da empresa, para desobrigá-la do pagamento de multa.

Parágrafo Segundo - De todas as rescisões de contratos de empregados, que contarem de 03(três) meses a 01 (um) ano de serviço, serão encaminhadas cópias ao SINDPD-DF.

Parágrafo Terceiro – Além dos documentos legalmente exigidos para a homologação das rescisões contratuais deverão os empregadores apresentar, no ato da homologação, as guias de contribuições assistenciais e sindicais devidas às entidades sindicais, patronal e laboral.

Portadores de necessidades especiais

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - CONTRATAÇÃO DE PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Acerta-se que os sindicatos, conjuntamente, tentarão assinar um TAC com o Ministério Público do Trabalho no intuito de regular a contratação de Portadores de Necessidades Especiais, que abrangerá as empresas de informática do Distrito Federal, exceto aquelas que tenham firmado algum acordo nesse sentido.

Relações de Trabalho – Condições de Trabalho, Normas de Pessoal e Estabilidades

Qualificação/Formação Profissional

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - RECICLAGEM PROFISSIONAL

As empresas que vierem introduzir inovações tecnológicas no seu sistema de produção com impacto potencial sobre o nível de emprego atual proporcionarão cursos, internos e externos, acessíveis a todos os empregados cujas funções sejam atendidas pelas novas técnicas, de modo a lhes permitir acesso ao conhecimento dessa tecnologia. Nessa hipótese, garantir-se-á ainda o aproveitamento operacional, preferencial, em tais inovações, aqueles que melhor desempenho demonstrarem nesses cursos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - TREINAMENTO

As empresas adotarão política de cursos/treinamento aos seus empregados com subsídios próprios, com

relação aos cursos realizados em suas áreas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DOS CONVÊNIOS PARA PESQUISA E TECNOLOGIA

Nos termos do que dispõe a Lei 10.176/2001 poderão as partes através de seus sindicatos ou diretamente empresa e sindicato profissional, estabelecer convênios para a pesquisa e desenvolvimento em tecnologia da informação.

Normas Disciplinares

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - NORMA REGULAMENTADORA N.º 17

As empresas cumprirão o disposto na Norma Regulamentadora n.º 17, do Ministério do Trabalho, que trata de ERGONOMIA.

Parágrafo Primeiro - Durante a jornada da digitação, será concedido intervalo de 10 (dez) minutos de descanso para cada 50 (cinquenta) minutos de trabalho, em cumprimento a Norma Regulamentadora n.º 17.

Parágrafo Segundo - No trabalho de digitação não será permitido exigir além de 8.000 (oito mil) toques por hora, conforme estabelece a Norma Regulamentadora n.º 17.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - TRABALHO DOS PROFISSIONAIS

As empresas desenvolverão suas atividades de acordo com as NR's 15, 16 e 19.

Assédio Moral

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - ASSÉDIO SEXUAL E ASSÉDIO MORAL

As Empresas desenvolverão programas educativos visando coibir o assédio sexual e assédio moral.

Parágrafo Primeiro – Haverá eventos de sensibilização para a inserção e convivência dos profissionais das empresas, no exercício do trabalho, de forma a prevenir o assédio sexual e o assédio moral.

Parágrafo Segundo – As denúncias de casos de assédio sexual e de assédio moral deverão ser feitas à área de recursos humanos da empresa, e Sindicato, para a devida análise, encaminhamento e indicação, conforme o caso, de comissão de apuração.

Parágrafo terceiro – Havendo a comprovação da denúncia ou caso os fatos denunciados não sejam

constatados, as vítimas receberão orientação psicológica adequada.

Igualdade de Oportunidades

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DISCRIMINAÇÂO

As Empresas apurarão todos os casos de discriminação dentro da legislação em vigor, praticados contra os seus empregados no cumprimento das suas atividades, sempre que forem denunciados.

Parágrafo Primeiro - A denúncia aqui referida deverá ser dirigida por escrito à área de Recursos Humanos da Empresa e Sindicato, para análise e encaminhamento.

Parágrafo Segundo - As Empresas implementarão políticas de orientação contra discriminação, em sintonia com as diretrizes do Governo Federal.

Estabilidade Mãe

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - EMPREGADA GESTANTE

A empregada gestante não poderá ser demitida, a partir da confirmação do seu estado gestacional até 6 (seis) meses após o parto, sob pena de ser devida a indenização correspondente aos salários do período, e demais direitos previstos na presente Convenção, na Legislação Trabalhista e na Constituição Federal.

Estabilidade Acidentados/Portadores Doença Profissional

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - REAPROVEITAMENTO E GARANTIA DO ACOMETIDO POR L.E.R./D.O.R.T.

As Empresas comprometem-se a reaproveitar em outras funções ou garantir o emprego ou o salário, pelo período de 01 (um) ano, o empregado acometido de L.E.R. - Lesão por esforço repetitivo e D.O.R. T – Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho, desde que o mesmo tenha vínculo empregatício, há pelo menos 3(três) anos, conforme a legislação Previdenciária.

Parágrafo Primeiro - As Empresas encaminharão ao Sindicato Profissional todos os casos de L.E.R./D.O.R.T., reconhecidos oficialmente pela Previdência Social.

Parágrafo Segundo - Para os fins de que trata esta cláusula fica entendido que somente terá validade o diagnóstico fornecido por médico pertencente aos quadros da Previdência Social.

Parágrafo Terceiro - A garantia de que trata esta cláusula terá início na data

da informação escrita e documentada, à empresa, do diagnóstico.

Parágrafo Quarto - Os benefícios desta cláusula serão estendidos, nas mesmas condições aos portadores

de outras doenças profissionais, desde que o empregado obtenha, da Previdência Social, o reconhecimento da enfermidade.

Parágrafo Quinto - O processo de reabilitação profissional do empregado acidentado no trabalho será realizado na própria empresa, em convênio com URRP/INSS, caso tecnicamente possível.

Estabilidade Aposentadoria

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - GARANTIA AO EMPREGADO EM VIAS DE APOSENTADORIA

Gozará de estabilidade o empregado que contar, na mesma empresa, mais de 6(seis) anos de serviço, por 12 (doze) meses imediatamente anteriores à complementação do tempo para aposentadoria pela Previdência Social.

Parágrafo Primeiro: A estabilidade provisória será adquirida a partir do recebimento, pela empresa, de comunicação do empregado, por escrito, sem efeito retroativo, comprovando reunir as condições previstas na legislação previdenciária.

Parágrafo Segundo: A estabilidade não se aplica nos casos de demissão por justa causa e se extinguirá se não for requerida a aposentadoria imediatamente após a aquisição do direito

Outras normas de pessoal

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - ACESSO AS INFORMAÇÕES FUNCIONAIS

As empresas garantem aos trabalhadores o acesso às informações funcionais, assegurando o direito à cópia e à ratificação de documentos.

Parágrafo único: O empregado terá direito a um atestado de capacidade técnica que contenha suas habilidades, competências e tempo de experiência nas funções desempenhadas na empresa, que deverá ser emitido no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a solicitação por escrito do empregado à empresa e desde que comprovada a experiência na função.

Jornada de Trabalho – Duração, Distribuição, Controle, Faltas

Duração e Horário

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - HORAS EXTRAS

O pagamento das horas extras dar-se-á no mesmo período de apuração da frequência dos empregados na folha mensal.

Compensação de Jornada

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - BANCO DE HORAS

Fica pactuado entre empregados e empregadores, regidos pela presente Convenção Coletiva de Trabalho, a compensação de horas excedentes à carga horária normal de trabalho previsto em lei, NÃO PODENDO ESTAS EXCEDER A 02 (DUAS) HORAS DIÁRIAS. A REFERIDA COMPENSAÇÃO DEVERÁ SE DAR com o acúmulo máximo de 120 (cento e vinte) horas.

Parágrafo Primeiro –Havendo necessidade do empregado (a) laborar em jornada prorrogada em qualquer dia da semana, deverá ser respeitada a folga semanal e o intervalo legal intrajornada, e as horas excedentes as 44 semanais deverão ser compensadas, conforme previsto na cláusula 1ª, através de folgas de acordo com critérios EXPRESSA E PREVIAMENTE ESTABELECIDOS.

Parágrafo Segundo - Para o controle efetivo das horas extras trabalhadas, fica implantado o sistema de banco de horas, para lançamento de débitos e créditos, ficando estabelecido o seguinte:

I – Os créditos de horas dos empregados excedentes a 44ª semanal serão normalmente apontados nos cartões de ponto, não representando direito imediato ao recebimento como horas extras, mediante o adicional legal. Poderão ser compensadas, na mesma proporção, limitadas a 30 horas por mês;

II – As folgas usufruídas pelos empregados serão da mesma forma, apontadas nos cartões de ponto, sendo certo que essas folgas não devem coincidir nem substituir as folgas semanais;

III – Será elaborado documento específico através do qual ficarão registrados créditos e débitos mensais relativos ao banco de horas e que ao acúmulo de 120 (cento e vinte) horas deverá ser encerrado e assinado pelas partes;

IV – No caso de, no final do período em que houve o acúmulo das 120 (cento e vinte) horas, não tiver ocorrido a compensação de horas-crédito do empregado, estas serão pagas como horas extraordinárias, acrescidas do adicional previsto em lei;

V – No caso de rescisão do contrato de trabalho, sem justa causa, antes de efetuada a compensação de horas crédito do empregado, estas serão pagas juntamente com as verbas rescisórias, como horas extraordinárias, acrescidas do adicional previsto em lei ou em norma coletiva de trabalho.

Parágrafo terceiro – Qualquer banco de horas diferente do previsto na presente cláusula, deverá ser objeto de negociação e devidamente homologado pelo SINDPD/DF.

Controle da Jornada

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - JORNADA DE TRABALHO

A jornada de trabalho para digitadores e conferentes de numerários será de 36 e 30 horas semanais de forma alternada.

Faltas

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - ESTUDANTE EM VESTIBULAR

As empresas abonarão a falta de estudante que mediante comunicado justifique a prestação do exame de vestibular para ingresso em instituição de ensino superior, desde que o horário dos exames coincida com o horário de trabalho.

Jornadas Especiais (mulheres, menores, estudantes)

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - INTERVALO DE AMAMENTAÇÃO

As empresas adotarão horário especial para trabalhadoras que estejam amamentando, em consonância com o disposto no Art. 396, parágrafo único da CLT.

Férias e Licenças

Licença Remunerada

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - ABONO POR DOENÇA INFECTO-CONTAGIOSA

As empresas abonarão a falta do empregado por um período de até 06 (seis) dias, enquanto perdurar o tratamento de dependente menor acometido de moléstia infectocontagiosa que obrigue a isolamento, conforme Lei N.º 6.259 de 30/10/75, facultada a empresa a constatação do isolamento do dependente.

Outras disposições sobre férias e licenças

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - LICENÇAS

As ausências legais a que aludem os incisos I, II e III do art. 473 da CLT, por força da presente Convenção Coletiva de Trabalho ficam assim fixadas:

a) 05 (cinco) dias úteis consecutivos, em caso de falecimento do cônjuge, ascendente ou dependentes legais;

b) 05 (cinco) dias de licença ao empregado que legalmente adotar criança menor de 6 (seis) anos de idade;

c) 03 (três) dias úteis consecutivos, em virtude de casamento e de comprovação de União Estável comprovada em cartório sem prejuízo da respectiva remuneração.

d) 07 (sete) dias úteis consecutivos de Licença Paternidade

Parágrafo Primeiro – Entende-se por ascendente o pai e a mãe e, por descendente os filhos, irmão e irmã na conformidade da Lei Civil.

Parágrafo Segundo – Para o empregado fazer jus às ausências previstas no caput desta cláusula terá de apresentar documento comprobatório até 48 (quarenta e oito) horas após o retorno ao trabalho.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - PARCELAMENTO DAS FÉRIAS

Fica autorizado o parcelamento de férias em dois períodos, desde que esses não sejam inferiores a 10 (dez) dias, e que o início e término de cada parte do parcelamento ocorra dentro do mesmo mês.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - DA LIBERAÇÃO DO FUNCIONÁRIO PARA ACOMPANHAMENTO/INTERNAÇÃO DE FAMILIARES

Serão concedidos até 3 (três) dias por ano para os funcionários acompanharem seus familiares a consultas e/ou procedimentos médicos, internações hospitalares, mediante encaminhamento de declaração médica comprobatória a ser entregue à empresa em até 48h após o retorno do funcionário.

Parágrafo Primeiro – Para efeito dessa cláusula considera-se familiar: ascendente (pai e mãe), descendente e o cônjuge.

Parágrafo Segundo – As ausências referidas no *caput*, devidamente justificadas, não poderão ocasionar descontos na remuneração do empregado, sem prejuízos da integração dessas em férias e verbas rescisórias.

Parágrafo Terceiro – A falta de comprovação no prazo previsto no *caput*, ou seja, 48h implicará no desconto na remuneração do funcionário, bem como prejuízo nas férias e verbas rescisórias. Caso o funcionário fique impossibilitado, por força maior, do cumprimento do prazo de 48h, ficará isento dos descontos na remuneração e demais implicações legais.

Saúde e Segurança do Trabalhador

Aceitação de Atestados Médicos

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - ATESTADOS MÉDICOS

As empresas aceitarão os atestados médicos apresentados pelos empregados, que sejam emitidos pela rede pública ou privada.

Parágrafo Primeiro - Fica facultado a empresa o direito de perícia médico-odontológica para homologação, no prazo de 48 horas após o início do atestado médico, ficando o trabalhador obrigado a notificar a empresa

o seu impedimento por motivo de doença, por escrito, no prazo de até 48 horas da emissão do atestado médico, podendo a notificação ser entregue por terceiro, desde que assinada pelo próprio empregado.

Parágrafo Segundo - Nos atestados odontológicos deverão constar horário de atendimento e o prazo de afastamento.

Relações Sindicais

Representante Sindical

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - REPRESENTANTES SINDICAIS

As empresas com mais de 50 (cinquenta) empregados reconhecem a legitimidade de 01 (um) Representante Sindical, eleito sob a coordenação do SINDPD-DF.

Parágrafo Primeiro - Aos representantes sindicais eleitos com mandato de 02 (dois) anos será vedado à dispensa, salvo motivo de falta grave, desde a sua candidatura até o término de seu mandato.

Parágrafo Segundo – Os representantes sindicais terão mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reeleito por igual período.

Parágrafo Terceiro - Será garantido o acesso às dependências das empresas, do dirigente sindical, para cumprimento das atividades inerentes a sua função, desde que previamente negociado.

Parágrafo Quarto – Para os fins deste artigo a entidade sindical comunicará por escrito à empresa no prazo de 72 (setenta e duas) horas, o registro da candidatura do seu empregado e, em igual prazo, sua eleição e posse, fornecendo, igualmente, a este, comprovante neste sentido.

Liberação de Empregados para Atividades Sindicais

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - LIBERAÇÃO DE DIRIGENTES SINDICAIS

Fica assegurada a disponibilidade remunerada dos empregados investidos de mandato sindical - efetivos e suplentes - que estejam no pleno exercício de suas funções na Diretoria, Conselho Fiscal, com todos os direitos e vantagens decorrentes do emprego, como se em exercício estivessem, observados, porém, o limite de 1 (uma) liberação por empresa e 06 (seis) liberações no total.

Parágrafo Único - Durante o período em que o empregado estiver à disposição da entidade, a esta caberá designação de suas férias, mediante a comunicação ao empregador para concessão do respectivo adiantamento.

Contribuições Sindicais

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - CONTRIBUIÇÃO CONFEDERATIVA DOS EMPREGADORES PARA DESPESAS DA CATEGORIA

Conforme deliberação das respectivas Assembleias dos Sindicatos Patronais e do Conselho de Representantes da **FECOMÉRCIO/DF**, e de acordo com o disposto no art. 8º, incisos III e IV da Constituição Federal, as empresas integrantes destas categorias, recolherão, semestralmente, no Banco do Brasil ou na Caixa Econômica Federal, em favor do convenente seu respectivo representante, mediante guia a ser fornecida, **CONTRIBUIÇÃO CONFEDERATIVA**, conforme estabelecido na seguinte tabela.

2016		2017	
CONTRIBUIÇÃO MÍNIMA (nenhum empregado)	**R$ 138,72**	**CONTRIBUIÇÃO MÍNIMA (nenhum empregado)**	**R$ 144,37**
01 a 03 Empregados	**R$ 191,51**	01 a 03 Empregados	**R$ 199,32**
04 a 07 Empregados	**R$ 285,89**	04 a 07 Empregados	**R$ 297,55**
08 a 11 Empregados	**R$ 344,71**	08 a 11 Empregados	**R$ 358,77**
12 a 30 Empregados	**R$ 479,53**	12 a 30 Empregados	**R$ 499,09**
31 a 60 Empregados	**R$ 690,66**	31 a 60 Empregados	**R$ 718,83**
61 a 100 Empregados	**R$ 1054,90**	61 a 100 Empregados	**R$ 1.097,94**
101 a 250 Empregados	**R$ 1.535,14**	101 a 250 Empregados	**R$ 1.597,77**
Acima de 250 Empregados	**R$ 2.304,58**	Acima de 250 Empregados	**R$ 2.398,60**

Parágrafo Primeiro – Os pagamentos deverão ser efetuados nas seguintes datas:

a) **30/09/2016,** correspondente ao semestre de **JUL a DEZ 2016;**

b) **30/03/2017**, correspondente ao semestre de **JAN a JUN 2017;**

c) 30/09/2017, correspondente ao semestre JUL a DEZ 2017;

d) 30/03/2018, correspondente ao semestre de **JAN a JUN 2018;**

Parágrafo Segundo – O atraso no pagamento da contribuição supramencionada acarretará na incidência de multa de 2% (dois por cento) do valor da contribuição, bem como em correção monetária a ser calculada pela média dos índices do INPC/IBGE E IGPM/FGV.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL - TAXA DE CAMPANHA SALARIAL

As Empresas descontarão dos salários de todos os seus empregados, em uma única parcela, na folha do mês subsequente em que ocorrer a homologação desta CCT a título de **TAXA DE CAMPANHA SALARIAL, o valor de R$ 10,00 reais.**

Parágrafo Primeiro - Fica assegurado aos empregados associados e não associados o direito de oposição ao desconto, por meio de manifestação escrita, entregue pessoalmente no Sindicato Profissional, em documento individual, no prazo de 10 (dez) dias a contar da data da homologação da presente Convenção Coletiva de Trabalho, comprometendo-se o Sindicato Profissional a encaminhar a respectiva objeção às Empresas, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do último dia para oposição.

Parágrafo Segundo - As Empresas repassarão ao SINDPD-DF os valores descontados dez dias após o desconto. Os valores deverão ser depositados na Conta Corrente n.º 221.189-0 - Agência 3476-2 do Banco do Brasil S/A, ficando as empresas obrigadas a enviar relação com valor nominal e comprovante de depósito ao SINDPD-DF.

Parágrafo Terceiro – Toda e qualquer reclamação judicial ou extrajudicial relacionada ao desconto referido será de inteira e exclusiva responsabilidade do Sindicato Profissional.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - MENSALIDADES - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

As empresas efetuarão desconto em folha de pagamento de mensalidades e assistência odontológica dos trabalhadores sindicalizados ao SINDPD-DF, conforme indicação do Sindicato e autorização do empregado.

Parágrafo Único - Os valores descontados serão pagos através de boletos bancários fornecidos pelo SINDPD-DF até, no máximo, 10 (dez) dias contados da data do desconto; devendo a empresa encaminhar as listagens de consignação no mesmo prazo.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - CERTIDÃO DE QUITAÇÃO DE ENCARGOS SOCIAIS

Para as empresas participarem de licitação, obrigatoriamente devem apresentar certidões fornecidas pelos Sindicatos, Patronal e Laboral de que estão em dia com suas obrigações com o INSS, FGTS, Imposto Sindical Patronal e Laboral e com a Convenção Coletiva de Trabalho.

Outras disposições sobre representação e organização

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - QUADROS DE AVISOS

Todas as empresas manterão quadro de avisos e concordam que o SINDPD-DF divulgue suas publicações nos mesmos, desde que as notícias não sejam agressivas e nem venham ofender as empresas.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA PRIMEIRA - RELAÇÃO COM O SINDICATO PROFISSIONAL

As empresas são obrigadas a fornecer ao sindicato profissional, quando solicitado por escrito com antecedência mínima de 08 (oito) dias, cópias dos seguintes documentos:

a) guia de depósito da verba assistencial;

b) guia de depósito da mensalidade sindical;

c) guia do depósito da contribuição sindical anual.

Disposições Gerais

Descumprimento do Instrumento Coletivo

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEGUNDA - MULTA POR DESCUMPRIMENTO

O descumprimento de qualquer das cláusulas constantes nesta Convenção Coletiva de Trabalho, sujeitará o infrator a multa equivalente ao piso da categoria por descumprimento do acordo, revertida ao empregado prejudicado.

Outras Disposições

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA TERCEIRA - REDUÇÕES DE DIREITOS

Nos acordos coletivos que impliquem redução de direitos do trabalhador, é obrigatória a presença dos sindicatos convenientes, sob pena de nulidade do acordo.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUARTA - LICENÇA MATERNIDADE

As empresas manifestam o compromisso de em 2017, negociar a necessidade a concessão da licença maternidade de 6 (seis) meses, tendo em vista a necessidade de resolução técnica sobre a compensação do valor com o INSS, eis que prescinde de regulamentação do E-Social.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUINTA - ABONO DAS FALTAS DECORRENTES DA PARALISAÇÃO

As faltas ao trabalho decorrentes das paralisações ocorridas nos dias 09 e 17 de junho de 2016, serão abonadas.

DJALMA ARAUJO FERREIRA

Presidente
SIND TRAB EMPRESAS E ORGAOS PUBL PROC DAD S I S DO DF

CHARLES DICKENS AZARA AMARAL
Presidente
SINDICATO DAS EMPRESAS DE SERVICOS DE INFORMATICA DO DISTRITO FEDERAL

ANEXOS

ANEXO I - ATA DA ULTIMA MESA CCT 2016/2017

Anexo (PDF)

ANEXO II - ATA ASSEMBLEIA DE APROVAÇÃO CCT 2016/2017

Anexo (PDF)

ANEXO III - ATA - RECUSA DE ASSINAR ACORDO - PROPOSTA BIENAL

Anexo (PDF)

ANEXO IV - ATA CONTRAPROPOSTA DOS TRABALHADORES CCT BIENAL

Anexo (PDF)

ANEXO V - ATA - SUSPENSÃO DA MESA PARA MELHORAR PROPOSTA

Anexo (PDF)

ANEXO VI - ATA - PROPOSTA FINAL DE CCT BIENAL 2016-2018

5

Proposta de Preços

Refª: Pregão Eletrônico 22/2017

1. DADOS DA EMPRESA

DADOS DA EMPRESA		
Razão Social: ALGAR TI CONSULTORIA S/A		CNPJ: 05.510.654/0004-21
Inscrição Estadual: 07.606.186/002-62		
Endereço: SBS Q. 02 BL. Q SALAS 401 E 402		Tel/Fax: 61-3246-3100
CEP: CEP: 70.070-120	Cidade: BRASÍLIA	UF: DF
Banco: ITAÚ	Agência: 1403	C/C: 61150-0

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA		
Nome: NAYARA BARRETO MATIAS CARLOS		
Endereço: SBS Q.02, BLOCO Q 4º ANDAR – ED. JOÃO CARLOS SAAD – SETOR BANCÁRIO SUL – 70.070-120		
CEP: 70.070-200	Cidade: BRASÍLIA	UF: DF
CPF: 916.824.441-04	Cargo/Função ANALISTA DE LICITAÇÃO	
RG: 2 061	Órgão Expedido: SSP/DF	
Estado Civil CASADO	Formação Acadêmica: POS GRADUADA	
Naturalidade: BRASÍLIA/DF	Nacionalidade: BRASILEIRA	
E-mail institucional:	nayarab@algartech.com	

Ana Luiza Gama Lima de Araújo
Técnica Judiciária - CNJ
Comissão Permanente de Licitação

Av. Floriano Peixoto, 6500 - Alto Umuarama
CEP 38405-184 | Uberlândia/MG | Tel.: 34 3253-6900
simplifica a vida.

2. PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTDE	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL
1	Prestação de serviços técnicos de manutenção em ativos de microinformática e execução continuada de atividades de suporte técnico.	MÊS	20	R$ 93.983,34	R$ **1.879.666,80**
				VALOR TOTAL	R$ **1.879.666,80**
Valor Total por Extenso: Um milhão oitocentos e setenta e nove mil, seiscentos e sessenta e seis reais e oitenta centavos.					

DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO

Conforme explicitado no estatuto social e procuração, segue abaixo os dados do signatário que assinará o contrato.

Nome: Amanda Conde dos Reis
Endereço Profissional: SBS Q. 02, Bl. Q, Sala 401, Asa Sul – Brasília/DF
CPF/MF: 002.714.056-35 Cargo/Função: Coordenadora de Operações
Cart. Ident nº: M7971624 Expedido por: SSP/MG

3. PRAZO DE VALIDADE

Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4. REGIME DE TRIBUTAÇÃO

Informamos que o nosso regime de tributação é Lucro Real.

5. PLANILHAS

Em anexo seguem as planilhas constantes dos Anexos do edital de Pregão Eletrônico 012/2017, que compõem a proposta comercial ajustada.

6. DECLARAÇÕES

- Declaramos para os devidos fins, que temos ciência e anuência expressa ao provisionamento, forma de pagamento diferido, a ser promovido pelo

Ana Luiza Gama Lima de Araújo
Técnica Judiciária - CNJ
Comissão Permanente de Licitação

CNJ, de fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório das obrigações trabalhistas, conforme previsto na Resolução CNJ n. 169/2013;

- Declaramos para os devidos fins que temos ciência de que a base objetiva do negócio jurídico a ser firmado, estará integrada pela forma de pagamento diferido da fração do preço mensal do contrato que corresponda às obrigações trabalhistas indicadas no artigo 4º da Resolução CNJ n. 169/2013 (e de legislação posterior), bem como pela intenção do CNJ de não permitir existência de qualquer margem de risco de inadimplemento de obrigações trabalhistas a cargo de quaisquer empresas fornecedoras de mão-de-obra;
- Declaramos atenderemos todo o objeto contratual, bem como todas as especificações técnicas do Edital, Termo de Referência e esclarecimentos.

7. CONVENÇÃO COLETIVA

Os salários e vale alimentação considerados nesta precificação já sofreram os efeitos da CCT ainda em aberto referente à data-base 2016/2017 conforme determinação judicial, entretanto, trata-se de matéria levada à juizo em dissídio e ainda não foram fechadas as condições referentes aos benefícios. Portanto todos demais insumos estão seguindo a CCT vigente junto ao SINDPD-DF 2016/2018.

Brasília/DF, 21 de setembro 2017.

Nayara Barreto Matias Carlos
CNPJ: 05.510.654/0004-21
Gerente Comercial
CPF: 916.824.441-04
RG: 2061003-SSP-DF

Ana Luiza Gama Lima de Araújo
Técnica Judiciária - CNJ
Comissão Permanente de Licitação

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Ana Luiza Gama Lima de Araújo
Técnica Judiciária - CNJ
Comissão Permanente de Licitação

ANEXO "A-II" DO CONTRATO Nº 22/2017, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A (Pregão nº 22/2017 - Processo SEI Nº 4517/2016).

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PERFIL	QHS	QPP	MOD1	MOD2	MOD3	MOD4	VUM	VUC	VTM	VTC
					49,636	25,690%				
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	40	1	2.360,00	935,97	1.171,41	1.147,66	5.615,04	112.300,80	5.615,04	112.300,80
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	40	2	2.360,00	922,77	1.171,41	1.144,27	5.598,45	111.969,00	11.196,90	223.938,00
Supervisor de Atendimento Local	40	2	2.799,61	896,39	1.389,62	1.306,49	6.392,11	127.842,20	12.784,22	255.684,40
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	30	5	1.150,00	990,97	570,81	696,65	3.408,43	68.168,60	17.042,15	340.843,00
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	30	5	1.150,00	990,97	570,81	696,65	3.408,43	68.168,60	17.042,15	340.843,00
Técnico de Atendimento Local	40	4	1.515,00	1.013,07	751,98	842,64	4.122,69	82.453,80	16.490,76	329.815,20
Técnico de Atendimento Local Sênior	40	3	1.800,00	969,57	893,45	941,02	4.604,04	92.080,80	13.812,12	276.242,40
VALOR TOTAL		**22**							**93.983,34**	**1.879.666,80**
								VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO		**1.879.666,80**

LEGENDA	
QHS	Quantidade de horas semanais - Jornada de trabalho
QPP	Quantidade de profissionais para os perfis
MOD1	Remuneração
MOD2	Benefícios mensais e diários
MOD4	Encargos Sociais e Trabalhistas
MOD5	Custos Indiretos
VUM	Valor unitário Mensal
VUC	Valor unitário do Contrato
VTM	Valor Total Mensal
VTC	Valor Total do Contrato

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

MÓDULO 3 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E TRABALHISTAS

Item	Título	RAT AJUSTADO 0,5% A 6%	
		Empresa	
SUBMÓDULO 3.1 Encargos Previdenciários e FGTS			
A	PREVIDÊNCIA SOCIAL	0,0000	0,0000
B	SESI / SESC	1,5000	1,5000
C	SENAI / SENAC	1,0000	1,0000
D	INCRA	0,2000	0,2000
E	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,5000	2,5000
F	F G T S	8,0000	8,0000
G	R A T (1%, 2% ou 3%) * F A P (0,5 a 2,0)	0,5000	2,9546
H	SEBRAE	0,6000	0,6000
	SUBMÓDULO 3.1 - Total	14,3000	16,7546
SUBMÓDULO 3.2 - 13° Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,3333	8,3333
B	Adicional de Férias	2,7777	2,7777
C	Incidência SM 3.1	1,5888	1,8616
	SUBMÓDULO 3.2 - Total	12,6998	12,9726
SUBMÓDULO 3.3 - Afastamento Maternidade			
A	Afastamento Maternidade	0,0300	0,0300
B	Incidência SM 3.1	0,0042	0,0050
	SUBMÓDULO 3.3 - Total	0,0342	0,0350
SUBMÓDULO 3.4 - Provisão para Rescisão			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,4200	0,4200
B	Incidência FGTS s/A (API)	0,0336	0,0336
C	Multa (FGTS + CS) s/A (API)	0,0001	0,0001
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,0400	1,9400
E	Incidência SM 4.1 s/D (APT)	0,0057	0,3250
F	Multa (FGTS+CS) s/D (APT)	0,0016	0,0776
	SUBMÓDULO 3.4 - Total	0,5010	2,7963
SUBMÓDULO 3.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,3333	8,3333
B	Ausência por Doença	1,6555	1,6555
C	Licença Paternidade	0,0209	0,0209
D	Ausências Legais	0,6222	0,6222
E	Acidente de Trabalho	0,0325	0,0325
F	Indenização Adicional	0,0800	0,0800
G	Incidência SM 3.1	1,5650	1,8337
	SUBMÓDULO 3.5 - Total	12,5093	12,7779
3.6 - Multa de FGTS e Contribuição Social			
A	Remuneração	3,6000	3,6000
B	Férias + Adicional de Férias	0,3999	0,3999
C	13º Salário	0,2999	0,2999
	SUBMÓDULO 3.6 - Total	4,2998	4,2998
	Total	**44,3441**	**49,6362**

1.879.666,80

MÓDULO 4 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

REGIME	LUCRO REAL		
LUCRO		5,000%	
DESPESA		3,970%	
TRIBUTO	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,65%	De acordo com o SPED	0,650%
COFINS	3,00%	De acordo com o SPED	3,000%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPP	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			13,150%
BDI	25,690%		

REGIME	LUCRO PRESUMIDO		
LUCRO		10,000%	
DESPESA		5,000%	
TRIBUTO	ALÍQUOTA	PARTIC	PERCENT
PIS	0,65%	100%	0,650%
COFINS	3,00%	100%	3,000%
ISS	5,00%	100%	5,000%
CPP	4,50%	100%	4,500%
SOMA TRIB			13,150%
BDI	32,980%		

Ana Luiza Gama Lima de Araújo
Técnica Judiciária - CNJ
Comissão Permanente de Licitação

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

ANEXO "A-I" DO CONTRATO Nº 22/2017, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA ALGAR TI CONSULTORIA S/A (Pregão nº 22/2017 - Processo SEI Nº 4517/2016).

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

PERFIL	Salário base	Adicional Periculosidade	Adicional Insalubridade	Adicional noturno	Adic.Risco de Vida (5%)	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	2.360,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.360,00
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	2.360,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.360,00
Supervisor de Atendimento Local	2.799,61	0,00	0,00	0,00	0,00	2.799,61
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	1.150,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.150,00
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	1.150,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.150,00
Técnico de Atendimento Local	1.515,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.515,00
Técnico de Atendimento Local Sênior	1.800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.800,00

MÓDULO 2 BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	CÁLCULO DO VALE TRANSPORTE				VALE ALIMENTAÇÃO		
	Valor dia	Dias mês	Part	V Transp	Unit	Part	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	17,00	22,00	141,60	232,40	24,00	26,40	501,60
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	17,00	22,00	141,60	232,40	24,00	39,60	488,40
Supervisor de Atendimento Local	17,00	22,00	167,98	206,02	24,00	39,60	488,40
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	17,00	22,00	69,00	305,00	22,00	0,00	484,00
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	17,00	22,00	69,00	305,00	22,00	0,00	484,00
Técnico de Atendimento Local	17,00	22,00	90,90	283,10	24,00	0,00	528,00
Técnico de Atendimento Local Sênior	17,00	22,00	108,00	266,00	24,00	26,40	501,60

PERFIL	Auxílio Saúde (Cont. Patronal - Plano Corporativo Grupo Algar)	Fundo Social e Odontológico	Fundo para Indenização Aposentadoria Invalidez/Doenças	Auxílio funeral	Outros	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	201,97	0,00	0,00	0,00	0,00	201,97
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	201,97	0,00	0,00	0,00	0,00	201,97
Supervisor de Atendimento Local	201,97	0,00	0,00	0,00	0,00	201,97
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	201,97	0,00	0,00	0,00	0,00	201,97
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	201,97	0,00	0,00	0,00	0,00	201,97
Técnico de Atendimento Local	201,97	0,00	0,00	0,00	0,00	201,97
Técnico de Atendimento Local Sênior	201,97	0,00	0,00	0,00	0,00	201,97

TOTAL DO MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS DIÁRIOS E MENSAIS

PERFIL	Total
Supervisor de Atendimento – Sistemas Nacionais	935,97
Supervisor de Atendimento – Microinformática e Sistemas Internos	922,77
Supervisor de Atendimento Local	896,39
Técnico de Telessuporte – Sistemas Nacionais	990,97
Técnico de Telessuporte - Microinformática e Sistemas Internos	990,97
Técnico de Atendimento Local	1.013,07
Técnico de Atendimento Local Sênior	969,57

Ana Luiza Gama Lima de Araújo
Técnica Judiciária - CNJ
Comissão Permanente de Licitação

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº SD-001

Contrato CGU Nº
CONTRATADA

Tipo de Tarefa			SERVICE DESK	
Sub-Tarefa	**Custo Unitário em UAT**	**Estimativa de consumo anual**	**Custo final por sub-tarefa**	**Custo final Estimado**
Tipo 1	0,5	14.000	7.000	10.000
Tipo 2	1	3.000	3.000	

0074

Controladoria-Geral da União

Tarefa/Demanda:	Objetivos:
Suporte de 1º nível a usuários (Telessuporte)	1.Padronização, desempenho e controle; 2.Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários da CONTRATANTE; 3.Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

Base de conhecimento:	Existente.

Cenário atual:

Atendimento telefônico efetuado aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, especificamente os localizados em Brasília, por equipe terceirizada, em local fora das dependências da CONTRATANTE, apoiada por sistemas de URA e de gestão de Ordens de Serviço, disponível das 8h às 20h, por meio de telefone 0800 provido pela CONTRATADA e formulário Web. O tempo médio de atendimento (TMA) é inferior a 5 (cinco) minutos, e se distribui ao longo do dia conforme tabela abaixo. O tempo médio de pós-atendimento necessário à finalização do chamado no sistema é de 2 (dois) minutos. Atualmente não é permitido o acesso remoto às estações de trabalho dos usuários.

Demandas de telessuporte abertas por faixa horária
Ref. Agosto/2010

08h00---09h00
11,13%

09h00---10h00
18,25%

10h00---11h00
16,81%

11h00---12h00
9,77%

12h00---13h00
1,68%

13h00---14h00
3,28%

14h00---15h00
11,37%

15h00---16h00
12,73%

16h00---17h00
9,37%

17h00---18h00
4,88%

18h00---19h00
0,64%

19h00---20h00
0,08%

0075

A sazonalidade dos atendimentos ao longo do último ano é exibida na próxima tabela:

Sazonalidade das demandas do telessuporte (Brasília)

Janeiro	8,35%
Fevereiro	7,13%
Março	10,03%
Abril	6,75%
Maio	9,19%
Junho	9,69%
Julho	8,72%
Agosto	8,77%
Setembro	10,82%
Outubro	7,93%
Novembro	6,46%
Dezembro	6,17%

Lista não exaustiva de Sub-Tarefas do TIPO 1 – esforço médio 7 (sete) minutos

1 – Esclarecimento de dúvidas de usuário (de caráter geral e que não se enquadrem nos itens abaixo);
2 – Informações sobre hardware (configurações, funcionalidades, etc.);
3 – Informações sobre aplicativos homologados (suites de escritório, browsers, clientes de email, outros);
4 – Informações sobre sistemas corporativos da CONTRATANTE;
5 – Informações sobre disponibilidade de serviços (Internet, Rede, Correio, Sistemas Corporativos, outros);
6 – Registro de solicitações e sugestões de melhorias e adaptações evolutivas dos sistemas;
7 – Retorno de ligações, complementando informações;
8 – Registro e classificação de chamados (encaminhados para 2º nível).

0076

Controladoria-Geral da União

Lista não exaustiva de Sub-Tarefas do TIPO 2 – esforço médio 15 (quinze) minutos

1 – Resolução de problemas em interação com usuário, seguindo scripts personalizados.

0377

Controladoria-Geral da União

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Esforço Sub-Tarefa Tipo 1	Esforço Sub-Tarefa Tipo 2
1	B	Atender ligações telefônicas, registrar chamados no sistema de gerenciamento, efetuar triagem e classificação das solicitações.	07 min.	15 min.
2	B	Registrar informações repassadas pelo usuário.		
3	I	Capturar documentação técnica para solução do chamado.		
4	I	Executar as rotinas de suporte conforme roteiro padronizado para o problema.		
5	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º nível quando da impossibilidade de resolução do problema a partir do script.		
6	B	Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.		
7	B	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.		
		CUSTO FINAL EM UATs	**0,5**	**1**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;
(**) Atividades com tempo de realização que poderá ser inferior a 1 minuto.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Dar tratamento em até 5 minutos para Sub-Tarefas TIPO 1.	=> 70%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
2. Dar tratamento em até 8 minutos para Sub-Tarefas TIPO 1.	=> 90%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
3. Dar tratamento em até 15 minutos para Sub-Tarefas TIPO 1.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
4. Dar tratamento em até 15 minutos para Sub-Tarefas TIPO 2.	=> 70%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
5. Dar tratamento em até 20 minutos para Sub-Tarefas TIPO 2.	=> 90%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
6. Dar tratamento em até 30 minutos para Sub-Tarefas TIPO 2.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
7. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
8. Índice de ligações atendidas.	=> 95%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
9. Ligações atendidas em até 20 segundos.	=> 90%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
10. Tempo médio de espera em fila.	20 segundos	0,1 % do VTT por segundo que exceda o limite	10%
11. Tempo médio para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	10 minutos	0,1 % do VTT por minuto que exceda o limite	10%

VTT - Valor Total da Tarefa. Valor proporcional da tarefa no valor pago mensal. Dado pela fórmula:

VTT = (Valor Mensal / Total de UATs do mês) * $\sum$ UATs da tarefa

0078

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Os telefones devem estar conectados à central de telefonia privativa que possua funcionalidades de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas; 2. Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de telessuporte (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais da CONTRATANTE, e suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão da CONTRATANTE; 3. Toda OS aberta deve ser informada ao demandante (usuário de TI solicitante) para controle e acompanhamento do atendimento, além do envio por email; 4. A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte; 5. O atendimento para prestação de informações básicas, classificadas como Sub-Tarefa TIPO 1, possui média histórica de tempo de atendimento de 7 (sete) minutos 6. O atendimento de chamados classificados Sub-Tarefas TIPO 2, possui média histórica de tempo de atendimento de 15 (quinze) minutos; 7. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante; 8. A Ordem de Serviço reaberta para o mesmo atendimento, que tenha sido encerrada inapropriadamente, deverá ser associada à OS original, da qual serão contados os prazos originais para atendimento; 9. A Ordem de Serviço aberta em duplicidade para um mesmo atendimento, ainda não concluído, deve ser cancelada, com a indicação do número da OS original; 10. Aleatoriamente as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

TAREFA Nº SD-002

Contrato CGU Nº
CONTRATADA

Tipo de Tarefa			SERVICE DESK	
Sub-Tarefa	**Custo Unitário final em UAT**	**Estimativa de consumo anual**	**Custo final por sub-tarefa**	**Custo final Estimado**
Tipo 1	1,5	16.000	24.000	
Tipo 2	4	8.100	32.400	105.000
Tipo 3	6	8.100	48.600	

Tarefa/Demanda:	**Objetivo:**
Atendimento técnico local a usuários (2º nível de suporte)	Padronização, desempenho e controle. Atendimento técnico realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TI da CONTRATANTE.
Base de conhecimento:	Existente.

Cenário atual:

Atendimento efetuado por equipe terceirizada, de forma presencial, a todos os usuários dos serviços de TI da CONTRATANTE, em todas as capitais de Estado, disponível das 8h às 20h nas unidades da CONTRATANTE em Brasília, e das 8h às 18h nas unidades regionais da CONTRATANTE. A resolução dos atendimentos presenciais está distribuída conforme tabela a seguir, sem a segmentação em sub-tarefas como será feita na presente contratação:

Resolução das Ordens de Serviço pelo atendimento técnico presencial (Brasília). Ref. Agosto/2010

Até 4 horas úteis
54,41%

Entre 4 e 6 horas úteis
16,85%

Entre 6 e 12 horas úteis
18,70%

Entre 12 e 48 horas úteis
8,05%

Acima de 48 horas úteis
1,99%

A sazonalidade dos atendimentos ao longo do último ano é exibida na próxima tabela:

Sazonalidade de atendimento técnico presencial (Brasília)

Janeiro
7,54%

Fevereiro
8,52%

Março
12,47%

0090

Abril 9,60% Maio 8,70% Junho 8,39% Julho 7,16% Agosto 9,13% Setembro 8,72% Outubro 7,22% Novembro 6,89% Dezembro 5,68%

Lista não exaustiva de Sub-Tarefas do TIPO 1** **esforço médio 22,5 (vinte e dois vírgula cinco) minutos***	
1.1 – esclarecimento de dúvidas de usuário 2º nível;	1.9 - remanejamento de software;
1.2 - troca de consumíveis de impressão;	1.10 - atualização de software;
1.3 - configuração de impressoras;	1.11 - verificação de software;
1.4 - entrega de dispositivos/equipamentos;	1.12 - criação de pasta de correio;
1.5 - recolhimento de equipamentos;	1.13 - verificação de acesso à rede e diretórios;
1.6 - remanejamento de equipamentos;	1.14 - instalação de notebook e projetor para reunião;
1.7 - verificação de equipamento;	1.15 - remoção de notebook e projetor para reunião;
1.8 - remoção de software;	1.16 - verificação de acesso à Internet.

Lista não exaustiva Sub-Tarefas do TIPO 2 - esforço médio 60 (sessenta) minutos***	
2.1 - instalação de equipamentos;	2.4 - configuração de rede sem fio e VPN;
2.2 - otimização de equipamentos;	2.5 - backup de arquivos;
2.3 - configuração de equipamentos na Rede da CONTRATANTE;	2.6 – instalação e configuração de software.

Lista não exaustiva Sub-Tarefas do TIPO 3 - esforço médio 90 (noventa) minutos***	
3.1 – reparo de equipamentos (substituição de componentes);	3.4 - remoção de vírus/malware;
3.2 - formatação de equipamentos;	3.5 - instalação de sistema operacional;
3.3 - reinstalação do sistema operacional;	3.6 - recuperação de sistema operacional;
	3.7 – recuperação de arquivos/dados.

(*) Para autoridades TIPO 1, o tempo de atendimento é reduzido em 75% (setenta e cinco por cento).
(*) Para autoridades TIPO 2, o tempo de atendimento é reduzido em 50% (cinquenta por cento).
(**) A categorização de novas sub-tarefas será baseada nos critérios de tempo e complexidade, conforme modelo, e passará pela análise conjunta da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

LISTA DE ATIVIDADES

0311

Item	Complexidade (*)	Atividade	Esforço Sub-Tarefa Tipo 1	Esforço Sub-Tarefa Tipo 2	Esforço Sub-Tarefa Tipo 3
1	B	Capturar documentação técnica para solução do chamado.	22,5 min.	60 min.	90 min.
2	B	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade.			
3	B	Registrar os serviços realizados .			
4	I	Verificar e testar o serviço.			
5	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.			
6	B	Concluir e fechar o chamado.			
		CUSTO FINAL EM UATs**	**1,5**	**4**	**6**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
Atividades TIPO 1	1. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 80%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	2. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 90%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	3. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 95%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	4. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
Atividades TIPO 2	5. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 80%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	6. Chamados resolvidos em até 9 horas úteis do recebimento.	>= 90%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	7. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	>= 95%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	8. Chamados resolvidos em até 18 horas úteis do recebimento.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
Atividades TIPO 3	9. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 80%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	10. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	>= 90%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	11. Chamados resolvidos em até 16 horas úteis do recebimento.	>= 95%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
	12. Chamados resolvidos em até 24 horas úteis do recebimento.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10%
13. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.		100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTT - Valor Total da Tarefa. Valor proporcional da tarefa no valor pago mensal. Dado pela fórmula:

VTT = (Valor Mensal / Total de UATs do mês) * $\sum$ UATs da tarefa

0032

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. A abertura de chamados para este nível de atendimento é realizada pelo encaminhamento de chamados do Telessuporte (1º Nível) ou por equipe da DSI (3º Nível);

2. Caso as ordens de serviço sejam abertas por canais diferentes do 1º Nível – Telessuporte, não haverá o pagamento pela abertura/encaminhamento da OS, conforme relatado na tarefa SD-001, mas somente pela conclusão, conforme esta Tarefa SD-002;

3. Toda OS aberta deve ser informada ao demandante para controle e acompanhamento do atendimento, além do envio por email;

4. Esta Tarefa subdivide-se em sub-tarefas equivalentes e agrupadas em três níveis em função do esforço médio para resolução dos chamados, conforme base histórica da CONTRATANTE;

5. As Sub-tarefas do TIPO 1 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 22,5 (vinte e dois minutos e meio) minutos;

6. As Sub-Tarefas do TIPO 2 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 60 (sessenta) minutos;

7. As Sub-Tarefas do TIPO 3 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 90 (noventa) minutos;

8. Caso a categorização inicial do chamado como tipo 1, 2 ou 3 tenha sido incorreta ou incompatível com a solução dada ao problema, caberá à CONTRATADA ajustá-la;

9. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento ao usuário demandante;

10. As soluções que não constem da base de conhecimento deverão ser registradas e encaminhadas ao Preposto para inclusão/atualização, possibilitando maior eficiência nos atendimentos futuros;

11. Se o técnico identificar que a resolução do problema é de competência do 3º nível (Servidores da CONTRATANTE), deve encaminhá-lo, via sistema, para a equipe responsável;

12. A Ordem de Serviço reaberta para o mesmo atendimento, que tenha sido encerrada inapropriadamente, deverá ser associada à OS original, da qual será contado os prazos originais para atendimento;

13. 9. A Ordem de Serviço aberta em duplicidade para um mesmo atendimento, ainda não concluído, deve ser cancelada indicando o número da OS original;

14. Para as Ordens de Serviço de atendimento técnico local de 2º nível (Tarefa SD-002) do item 1 do objeto, quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 1, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 5 ou superior e Chefe de Unidade Regional, os tempos de resolução dos chamados serão reduzidos em 75% (setenta e cinco por cento).

15. Para as Ordens de Serviço de atendimento técnico local de 2º nível (Tarefa SD-002) do item 1 do objeto, quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 2, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 4, os tempos de resolução dos chamados serão reduzidos em 50% (cinquenta por cento).

16. Aleatoriamente as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

Controladoria-Geral da União

Distribuição da estimativa de ordens de serviço por unidade

Unidade	Total de Ativos	Estimativa Anual de O.S 2º nivel	Sub-Tarefa Tipo 1 50% (1,5 UAT)		Sub-Tarefa Tipo 2 25% (4 UAT)		Sub-Tarefa Tipo 3 25% (6 UAT)		Total UATs
			Qtde chamados	Em UAT	Qtde chamados	Em UAT	Qtde chamados	Em UAT	
AC	36	**280,80**	140,40	210,60	70,20	280,80	70,20	421,20	**912,60**
AL	49	**382,20**	191,10	286,65	95,55	382,20	95,55	573,30	**1.242,15**
AM	72	**561,60**	280,80	421,20	140,40	561,60	140,40	842,40	**1.825,20**
AP	32	**249,60**	124,80	187,20	62,40	249,60	62,40	374,40	**811,20**
BA	95	**741,00**	370,50	555,75	185,25	741,00	185,25	1.111,50	**2.408,25**
CE	117	**912,60**	456,30	684,45	228,15	912,60	228,15	1.368,90	**2.965,95**
DF	2.256	**17.596,80**	8.798,40	13.197,60	4.399,20	17.596,80	4.399,20	26.395,20	**57.189,60**
ES	61	**475,80**	237,90	356,85	118,95	475,80	118,95	713,70	**1.546,35**
GO	85	**663,00**	331,50	497,25	165,75	663,00	165,75	994,50	**2.154,75**
MA	74	**577,20**	288,60	432,90	144,30	577,20	144,30	865,80	**1.875,90**
MG	123	**959,40**	479,70	719,55	239,85	959,40	239,85	1.439,10	**3.118,05**
MS	58	**452,40**	226,20	339,30	113,10	452,40	113,10	678,60	**1.470,30**
MT	59	**460,20**	230,10	345,15	115,05	460,20	115,05	690,30	**1.495,65**
PA	67	**522,60**	261,30	391,95	130,65	522,60	130,65	783,90	**1.698,45**
PB	64	**499,20**	249,60	374,40	124,80	499,20	124,80	748,80	**1.622,40**
PE	96	**748,80**	374,40	561,60	187,20	748,80	187,20	1.123,20	**2.433,60**
PI	52	**405,60**	202,80	304,20	101,40	405,60	101,40	608,40	**1.318,20**
PR	69	**538,20**	269,10	403,65	134,55	538,20	134,55	807,30	**1.749,15**
RJ	161	**1.255,80**	627,90	941,85	313,95	1.255,80	313,95	1.883,70	**4.081,35**
RN	67	**522,60**	261,30	391,95	130,65	522,60	130,65	783,90	**1.698,45**
RO	43	**335,40**	167,70	251,55	83,85	335,40	83,85	503,10	**1.090,05**
RR	33	**257,40**	128,70	193,05	64,35	257,40	64,35	386,10	**836,55**
RS	74	**577,20**	288,60	432,90	144,30	577,20	144,30	865,80	**1.875,90**
SC	78	**608,40**	304,20	456,30	152,10	608,40	152,10	912,60	**1.977,30**
SE	53	**413,40**	206,70	310,05	103,35	413,40	103,35	620,10	**1.343,55**
SP	151	**1.177,80**	588,90	883,35	294,45	1.177,80	294,45	1.766,70	**3.827,85**
TO	41	**319,80**	159,90	239,85	79,95	319,80	79,95	479,70	**1.039,35**
TOTAL	**4.166**	**32.494,80**	**16.247,40**	**24.371,10**	**8.123,70**	**32.494,80**	**8.123,70**	**48.742,20**	**105.608,10**

Observações:

1- A partir do levantamento da série histórica de Ordens de Serviço da CONTRATANTE, foi considerado, como parâmetro, o valor de 0,65 Ordem de Serviço por ativo. São considerados ativos as estações de trabalho, notebooks e impressoras existentes, no total de aproximadamente 4.200 (quatro mil e duzentos) equipamentos.

2- As quantidades finais de UATs por sub-tarefa foram arrendondadas para efeitos de estimativa total da tarefa.

0034

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº SD-003 Contrato CGU Nº CONTRATADA

Tipo de Tarefa	SERVICE DESK
Custo Unitário em UAT	1
Estimativa de Consumo Anual	300
Custo Final Previsto em UAT	300

Tarefa/Demanda: **Abertura e acompanhamento de chamados de fornecedores**	**Objetivo:** Padronização, desempenho e controle.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Abertura, acompanhamento e apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados relativos à infraestrutura de TI. Esse serviço é realizado atualmente pelos próprios analistas da CONTRATANTE, responsáveis pelo equipamento/software para o qual está sendo prestado o suporte técnico.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Esforço (min)	Custo Total
1	B	Abrir e acompanhar chamados com fornecedores, prestando as informações solicitadas.	15 min.	1
2	I	Registrar procedimentos corretivos encaminhados por fornecedores e executá-los, quando autorizados pela área responsável, ou repassá-los à equipe executora.		
3	B	Acompanhar técnico dos fornecedores em atendimento ao chamado aberto.		
4	B	Efetuar teste de funcionamento ou solicitar à equipe executora.		
5	B	Registrar as falhas e as correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente, se necessário.		
6	B	Comunicar e encaminhar ao gestor do contrato informações sobre chamados abertos cujo prazo de atendimento contratual está extrapolado.		
CUSTO FINAL EM UAT				1

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;
(**) Atividades com tempo de realização que poderá ser inferior a 1 minuto.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTT - Valor Total da Tarefa. Valor proporcional da tarefa no valor pago mensal. Fórmula na tarefa SD-001.

0015

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O atendimento será executado após a abertura de Ordem de Serviço especifica, registrada no sistema de gestão;
2. Quaisquer saidas de equipamentos devem ser autorizada pela Unidade responsável da CONTRATANTE, com a identificação do fornecedor que retira o equipamento, do funcionário, número do atendimento, do contrato de prestação de serviço, e quaisquer outras informações relevantes.

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº SD-004 Contrato CGU Nº CONTRATADA

Tipo de Tarefa	SERVICE DESK
Custo Unitário em UAT	1
Estimativa de Consumo Anual	5.000
Custo Final Previsto em UAT	5.000

Tarefa/Demanda: **Conferência de Ativos**	**Objetivo:** Padronização e Controle. Identificar, por meio de verificação in loco, os ativos de hardware e software utilizados na CONTRATANTE, de sua propriedade ou não.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: O Controle de ativos é apoiado com o uso de ferramenta automatizada. Dado o elevado número de movimentações de equipamentos, especialmente estações de trabalho de usuários, eventualmente é necessária a confirmação in loco da existência de equipamentos e seu respectivo patrimônio, atualizando a base de dados do sistema de gestão. Ademais, estima-se a realização de ao menos uma conferência anual em todo o parque de TI. Considera-se como uma unidade de coleta uma estação de trabalho (conjunto formado pelo computador, monitor, teclado, mouse, impressora local), impressora de rede, switch, equipamento servidor, roteador, rack, access point, dentre outros.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Esforço (min)	Custo Total
1	B	Coletar as informações acerca dos ativos de software e hardware em uso na CONTRATANTE, de sua propriedade ou não, nos termos de solicitação formalizada e seguindo o cronograma definido pela área solicitante.	15 min.	1
2	B	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante, em formato determinado pela mesma.		
CUSTO FINAL EM UAT				1

(*) Baixa, Intermediária, Mediana, Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar o procedimento de acordo com o quantitativo de unidades de coleta solicitadas.	15 minutos por unidade de coleta	0,5% do VTT por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTT - Valor Total da Tarefa. Valor proporcional da tarefa no valor pago mensal. Fórmula na tarefa SD-001.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
Não existe.

0087

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº SD-005 Contrato CGU Nº CONTRATADA

Tipo de Tarefa	SERVICE DESK
Custo Unitário em UAT	1
Estimativa de Consumo Anual	3.700
Custo Final Previsto em UAT	3.700

Tarefa/Demanda: **Revisão e checagem das configurações nas estações de trabalho na CONTRATANTE**	**Objetivo:** Padronização e Controle. Revisar as configurações e permissões de acesso nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Além dos controles efetuados via sistemas, esporadicamente é necessário efetuar checagem in loco nas estações de trabalho, referente às configurações de rede, permissões, dentre outros.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Esforço (min)	Custo Total
1	B	Verificar fisicamente, na estação de trabalho do usuário, as configurações provenientes de permissionamento de usuário, compartilhamentos, nome do computador, configuração de rede dentre outros.	15 min.	1
2	B	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante, em formato determinado pela mesma.		
CUSTO FINAL EM UAT				1

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar o procedimento de acordo com o quantitativo de estações de trabalho solicitadas.	15 minutos úteis por estação de trabalho verificada	0,5% do VTT por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTT - Valor Total da Tarefa. Valor proporcional da tarefa no valor pago mensal. Fórmula na tarefa SD-001.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
Não existe.

0038

Controladoria Geral da União

ANEXO V

QUALIFICAÇÕES NECESSÁRIAS AO CORPO TÉCNICO

Para o item 1 do objeto, serão exigidas as seguintes qualificações para o corpo técnico:.

1 Qualificação mínima exigida ao cargo de Operador de Telessuporte (1º nível)

1.1 Segundo grau completo;

1.2 Conhecimentos em manutenção e configuração de hardware, software básico e aplicativos de automação de escritório;

1.3 Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

1.4 Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

1.5 Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;

1.6 Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

1.7 Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

1.8 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;

1.9 Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento;

1.10 Resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos candidatos ao cargo serão remetidos à contratante, se necessário, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas.

2 Qualificação mínima dos técnicos de atendimento local (2º nível)

2.1 Segundo grau completo;

2.1.1 Conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;

2.1.2 Domínio na utilização dos produtos do Microsoft Office e BrOffice;

2.1.3 Experiência em ambiente de rede local;

2.1.4 Domínio das facilidades do ambiente internet e intranet;

2.1.5 Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, e outros;

2.1.6 Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;

2.1.7 Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, e outros;

2.1.8 Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drives, fontes, monitores, e outros;

2.1.9 Domínio no ambiente Microsoft Windows XP/Vista/7;

0089

2.1.10 Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

2.1.11 Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

3 Qualificação mínima exigida ao cargo de Preposto

3.1 Além da qualificação mínima exigida ao cargo de operador de telessuporte, descritas no item 1, serão exigidas as seguintes qualificações adicionais:

3.1.1 Curso superior completo;

3.1.2 Experiência e aptidão na condução de equipes;

3.1.3 Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte;

3.1.4 Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte.

4 Requisitos de treinamento

4.1 Treinamento inicial específico, sob a responsabilidade da contratada, voltado para uso dos recursos de telessuporte, aspectos técnicos de suporte a aplicativos e equipamentos, e aspectos comportamentais de relacionamento com o usuário, atendendo pelo menos, aos seguintes aspectos:

4.1.1 Operação do sistema de gestão a ser utilizado;

4.1.2 Operação do sistema de telefonia DAC;

4.1.3 Implementação e utilização da base de conhecimento;

4.1.4 Abertura e fechamento de ordens de serviço;

4.1.5 Fundamentos dos recursos de softwares utilizados pela contratante;

4.1.6 Relacionamento com usuários e fornecedores da contratante;

4.1.7 Atendimento ao público.

4.2 Treinamento contínuo (de manutenção), ministrado pela contratada, sempre que houver mudança significativa no ambiente de atendimento ou a inclusão de novos aplicativos utilizados pela contratante;

4.3 Todos os custos relativos à capacitação de pessoal deverão estar inclusos no valor das unidades de referência do Pregão;

4.4 A contratante poderá, a seu critério, inscrever até 5 (cinco) de seus servidores nos treinamentos ministrados pela contratada.

0030

ANEXO VI

REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONTRATADA

1 Requisitos do sistema de gestão (Válido para os itens 1 e 2 do Objeto)

1.1 A seguir são detalhados os recursos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para o sistema de gestão de Ordens de Serviço - OS (tickets ou chamados) a ser utilizado pela CONTRATADA:

1.1.1 Ser de propriedade da CONTRATADA ou esta possuir licença de uso do sistema;

1.1.2 Ser multiusuário;

1.1.3 Possuir manuais e help de utilização atualizados;

1.1.4 Manter registro de logs das atividades;

1.1.5 A CONTRATADA deverá possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades da CONTRATANTE;

1.1.6 .Possuir base de dados implementada em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de dados) de domínio da CONTRATADA;

1.1.7 Registrar, em banco de dados, todos os atendimentos realizados, com número da OS, horário de abertura/alteração/conclusão, status do atendimento, identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo), demandante (nome, email, telefone, lotação), técnico responsável pelo atendimento, descrição da situação transmitida pelo demandante, procedimentos adotados (solução), identificação da tarefa. Para o item 1 do objeto, deverá possuir os campos sub-tarefa e o tipo;

1.1.8 Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;

1.1.9 Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, unidades da CONTRATANTE e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado;

1.1.10 Possibilidade de integração com sistemas de monitoração;

1.1.11 Possibilidade de integração com sistemas de email;

1.1.12 Possibilidade de integração com LDAP;

1.1.13 Capacidade de importar IC's (itens de configuração) já existentes em inventário e gestão de ativos;

1.1.14 Possibilitar a abertura de chamados via telefone, email, web e ferramentas de monitoramento;

1.1.15 Permitir que os SLAs sejam especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação de acordo com os parâmetros estabelecidos. Caso sejam ultrapassados a solução fará a notificação através da console e/ou envio de mensagem eletrônica e/ou mensagem de texto SMS;

1.1.16 Permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes) com o uso de browser padrão de mercado;

0001

1.1.17 Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;

1.1.18 Permitir consulta a script de atendimento armazenado em base de conhecimento;

1.1.19 Permitir controlar e gerenciar ordens de serviço;

1.1.20 Possibilitar o monitoramento de ativos e serviços, com a atribuição de limites de alertas com o envio de mensagens de correio eletrônico e mensagem texto SMS aos técnicos e administradores cadastrados;

1.1.21 Enviar email ao usuário demandante quando da conclusão da OS no sistema;

1.1.22 Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação da base de dados em caso de perda;

1.1.23 Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT):

1.1.23.1 Relatórios para aferição dos níveis de serviço;

1.1.23.2 Indicadores de desempenho das turmas dos 1°, 2° e 3° níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;

1.1.23.3 Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros;

1.1.23.4 Estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por OS ou sinteticamente por tarefa, sub-tarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;

1.1.23.5 Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos;

1.1.23.6 Relatórios de gestão e controle de OS.

1.1.24 A CONTRATADA proverá treinamento de uso do sistema de gestão a, pelo menos, 5 (cinco) técnicos da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional, na cidade de Brasília – DF;

1.1.25 A CONTRATADA manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da CONTRATANTE, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento;

1.1.26 A base de dados de equipamentos possuirá, necessariamente, um atributo contendo o número de patrimônio do bem, para permitir integração com o sistema de controle de patrimônio da CONTRATANTE;

1.1.27 A CONTRATANTE terá perfil de acesso permanente ao sistema para extrair informações atualizadas sobre o atendimento (consultas, relatórios, etc.), bem como para realização de auditorias;

1.1.28 A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE cópia de todos os manuais de utilização do sistema e erratas, sempre que forem feitas alterações que reflitam na documentação;

1.1.29 Sempre que solicitado, será fornecida à CONTRATANTE uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados MySQL.

2 Requisitos da base de conhecimento (Válido para os itens 1 e 2 do Objeto)

2.1 Será estruturada pela empresa CONTRATADA, com auxílio da CONTRATANTE;

2.2 Deverá manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores;

2.3 Para o item 1 do objeto, conterá scripts para suporte às equipes de atendimento (1° e 2° níveis), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário). Com a evolução do ambiente computacional, novos equipamentos, novos produtos e novas versões de produtos serão incorporados à plataforma durante o prazo de vigência do contrato. Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão scripts previamente preparados:

2.3.1 Sistemas operacionais de desktop Windows XP/Vista/7;

2.3.2 Suíte de escritório Microsoft (Office 97/2003);

2.3.3 Suíte de escritório BROffice 3.1;

2.3.4 Principais browsers de mercado (MS Internet Explore 7 e 8, Mozilla Firefox);

2.3.5 Emulador de terminal Attachmate Extra e IBM HOD;

2.3.6 Software de Auditoria ACL;

2.3.7 Procedimentos básicos sobre equipamentos (stand alone ou ligados em rede):

2.3.7.1 Microcomputadores de mesa padrão IBM/PC;

2.3.7.2 Notebooks;

2.3.7.3 Impressoras laser e jato de tinta.

2.4 A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, estará acessível à equipe da CONTRATANTE;

2.5 A CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada, sempre que requerido, dos esquemas e das descrições à CONTRATANTE;

2.6 A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional à CONTRATANTE;

2.7 Os custos de criação, povoamento, eventual migração e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar inclusos no valor das unidades de referência (UAT para o item 1 do objeto e UST para o item 2 do objeto).

3 Requisitos do sistema de telefonia (Válido apenas para o item 1 do Objeto)

3.1 Para execução da tarefa SD-001 de telessuporte técnico (1° nível), constante do item 1 do objeto do certame, a infraestrutura a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá possuir, no mínimo, os requisitos detalhados a seguir:

3.1.1 Possibilitar chamadas da CONTRATANTE, originadas de Brasília-DF, via ligação gratuita 0800;

3.1.2 Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;

3.1.3 Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

3.1.4 Implementar fila de espera de chamada;

3.1.5 Possuir identificador de chamadas (bina);

3.1.6 Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera;

3.1.7 Quantificar tempo de espera de cada chamada;

3.1.8 Fornecer tempo médio de chamadas em espera;

3.1.9 Quantificar desistências de chamadas;

3.1.10 Possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos;

3.1.11 Totalizar quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento;

3.1.12 Fornecer tempo médio de duração das chamadas;

3.1.13 Permitir a instalação, nas dependências da CONTRATANTE de Brasília, sem ônus adicional, de um ramal da central telefônica, com características e funcionalidades de um ramal de supervisor, para monitoramento do serviço por parte da CONTRATANTE;

3.1.14 A solução de telefonia incluirá a quantidade de linhas (troncos) necessária à implementação de todos os postos de trabalho dos operadores de telessuporte;

3.1.15 Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

3.1.16 Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;

3.1.17 Possuir a facilidade cut-thru, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz;

3.1.18 Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento local de 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;

3.1.19 Permitir a transferência da preferência de atendimento para as respostas automáticas do sistema de telefonia, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os gestores;

3.1.20 Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;

3.1.21 Permitir a indicação da ausência do atendente no posto de atendimento;

3.1.22 Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;

3.1.23 Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;

3.1.24 Ter a capacidade de transferir para o gestor e retornar para o atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já inseridos;

3.1.25 Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 10 (dez) usuários;

3.1.26 Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes;

3.1.27 As telas de consultas dos gestores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo.

Controladoria Geral da União

ANEXO VII

DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. O serviço de telessuporte (1º nível) será executado fora das dependências da contratante, por meio de telefone 0800 provido pela contratada, e atenderá somente aos usuários da CGU/Brasília. Os serviços de atendimento técnico local (suporte 2º nível) serão prestados em Brasília e nas unidades regionais da contratante, conforme quadro abaixo.

1.1.1. As unidades da contratante localizam-se nas capitais dos Estados, conforme detalhado no quadro abaixo. Em caso de mudança de endereço de qualquer unidade da contratante a contratada será previamente comunicada:

1.2. Os serviços especificados no item 2 do objeto deste Termo de Referência serão prestados somente em Brasília.

UNIDADE	ENDEREÇO
CGU-AC	Rua Marechal Deodoro 340 Centro - Edifício do Ministério da Fazenda 7º andar. CEP 69900-210 - Rio Branco/AC
CGU-AL	Avenida Comendador Gustavo Paiva, nº 2.789, Edifício Norcon Empresarial, salas 409 a 414 - Bairro Mangabeiras - Maceió/AL CEP: 57.038-000
CGU-AM	Av. Japurá, 329 – Centro - CEP. 69.025-020 Manaus/AM
CGU-AP	Av. Iracema Carvão Nunes nº 93 centro Bairro Central CEP: 68900-099 - Macapá/AP
CGU-BA	Av. Frederico Pontes, s/nr, Ed. Min. Da Fazenda 2º andar sala 200. CEP: 40015-902 - Salvador/BA
CGU-CE	Rua Barão de Aracati, 909 - 8º andar – Aldeota. CEP: 60115-080 - Fortaleza/CE
CGU-DF	Sede: SAUS Quadra 01 Bloco A Térreo. Edifício Darcy Ribeiro CEP: 70070-905. Brasília-DF Corregedoria: Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília-DF Arquivo: SIA Trecho 08 Lote 125/135-A, Galpão, Brasília-DF CEP: 71205-080
CGU-ES	Rua Pietrangelo de Biase, 56 - 4º andar, sala 404 – Centro. CEP: 29010-190 - Vitória/ES
CGU-GO	Rua 02, nº 49, Edifício Walter Bittar – Centro. CEP: 74013-020 - Goiânia/GO
CGU-MA	Avenida dos Holandeses, lote 08, Quadra 35, 1º, 2º e 3º Pavimentos - Bairro do Calhau - CEP: 65.071 - São Luís/MA
CGU-MG	Rua Timbiras, nº 1778 - Bairro Lourdes - CEP: 30.140-061 Belo Horizonte/MG
CGU-MS	Av. Joaquim Murtinho, 65, Centro. CEP: 79002-100 Campo Grande/MS

0036

Controladoria Geral da União

CGU-MT	Av. Vereador Juliano da Costa Marques, 99 Ed. Ministério da Fazenda - 2º andar. Bairro Bosque da Saúde. CEP: 78050-800 Cuiabá/MT
CGU-PA	Rua Gaspar Viana, 485 - 7º andar. CEP: 66010-903 Belém/PA
CGU-PB	Av. Presidente Epitácio Pessoa, nº 1705, 2º andar – Ed. Sede dos Órgãos Fazendários. CEP: 58030-900 - João Pessoa/PB
CGU-PE	Avenida Conde da Boa Vista nº 800 Ed. Apolônio Sales - 11º andar - Boa Vista CEP: 50.060-004 Recife/PE
CGU-PI	Pça Marechal Deodoro s/n - 2º andar - Ed. Ministério da Fazenda. CEP: 64000-160 Teresina/PI
CGU-PR	Rua Marechal Deodoro, 555 - 5º andar. CEP: 80020-911 - Curitiba/PR
CGU-RJ	Av. Presidente Antônio Carlos, 375 - 7º andar - sala 711 - Ed. Palácio da Fazenda CEP: 20020-010 - Rio de Janeiro/RJ
CGU-RN	Esplanada Silva Jardim, 109, 2º andar – Ribeira CEP: 59012-090 - Natal/RN
CGU-RO	Av. Calama, nº 3775 - Bairro da Embratel. CEP: 76.820-781 - Porto Velho/RO
CGU-RR	Av. Capitão Ene Garcez, nº 1024 - São Francisco. CEP: 69.305-135 - Boa Vista/RR
CGU-RS	Av. Loureiro da Silva, 445 - 7º andar, sala 704 - Ministério da Fazenda. CEP: 90013-900. Porto Alegre/RS
CGU-SC	Rua Nunes Machado, 192, 3º andar – Centro. CEP: 88010-460 - Florianópolis/SC
CGU-SE	Praça Graccho Cardoso, nº 44 - Bairro São José. Cep 49.015-180 - Aracaju/SE
CGU-SP	Av. Prestes Maia, 733 - 14º andar, sala 1403 – Centro. CEP: 01031-001 - São Paulo/SP
CGU-TO	Avenida JK, Quadra 103 Norte, Rua nº 05, Lote 13, Ed. Ranzi, salas 3, 5 e 7 - Centro - Cep 77.001-020 - Palmas/TO

Quadro 1 – Endereços das Unidades da CGU

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-001 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	5.306,25

Tarefa/Demanda: Monitoração do Ambiente de Infraestrutura	Objetivo: Efetuar a monitoração do ambiente físico e lógico dos CPDs e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, no regime de 13h/dia (das 7h às 20h), em dias úteis, conforme procedimentos acordados com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço, tais como registro, análise, controle e documentação.
Base de conhecimento:	Existente, mas não estruturada.

Cenário atual:

A atividade é apoiada pelo uso de ferramentas automatizadas. São monitorados aproximadamente 4.300 itens (incluindo aproximadamente 1.500 *triggers*, gatilhos que podem gerar notificações de eventos de interesse).

A situação dos itens monitorados e os alertas podem ser visualizados em monitores de estações de trabalho, em telas com conteúdo customizável. São geradas, em média, aproximadamente 200 notificações de alertas por dia, sendo estas replicadas para diversos usuários cadastrados (pessoas e grupos responsáveis pelos ativos envolvidos nos eventos e incidentes). São enviadas, de forma automática, notificações para os responsáveis pelos ativos.

Apesar das ferramentas utilizadas permitirem a hierarquização dos eventos monitorados, ainda há casos de ausência de cadastramento dessas informações de hierarquização, o que leva à emissão de um percentual de alertas redundantes. Alertas redundantes também são gerados, em alguns casos, devido à duplicidade de controle de diversos ativos pelas duas ferramentas automatizadas.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	B	Monitorações físicas e lógicas, presenciais e ininterruptas, de equipamentos servidores, serviços e Rede Wan, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução da atividade. A monitoração física será realizada somente para os ativos localizados na CGU/Brasília.	13	249	3.237
02	I	Tomar ações imediatas frente a quaisquer problemas detectados com diagnóstico preciso, incluindo documentação das atividades realizadas.	1	249	373,5
03	B	Zelar e fiscalizar o acesso à sala de servidores e às demais salas com ativos e passivos de rede, acompanhando terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura e efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades.	1	249	249

04	B	Zelar e fiscalizar o acesso à sala de servidores e às demais salas com ativos e passivos de rede, acompanhando as instalações e desinstalações de equipamentos, verificando se estão devidamente autorizadas, e efetuando registros de todos as ocorrências existentes.	0,5	24	12
05	B	Executar, pela manhã e à tarde, checklist de disponibilidade dos serviços para todos os ativos lógicos e físicos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, aplicativos e ferramentas de TI e sistemas de usuários, registrando o resultado conforme orientações da contratante.	2	249	498
06	B	Registrar ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços e executar plano de comunicação conforme procedimentos existentes, sempre que necessário.	0,5	249	124,5
07	I	Ajustar a configuração e efetuar o monitoramento dos softwares de monitoração e desempenho, informando às áreas responsáveis sobre possíveis ocorrências de falhas.	0,5	249	186,75
08	B	Executar, pela manhã e à tarde, checklist de funcionamento adequado dos aparelhos de climatização da sala de servidores, registrando o resultado conforme orientações da contratante, executando o plano de comunicação sempre que forem detectadas falhas.	0,5	249	124,5
09	I	Executar, pela manhã, checklist de inspeção física dos racks e dos alarmes dos equipamentos da sala de servidores, registrando o resultado e conforme orientações da contratante, executando o plano de comunicação sempre que forem detectadas falhas.	0,5	249	186,75
10	B	Registrar os incidentes detectados de forma automatizada.	0,25	249	62,25
11	I	Gerar e emitir, mensalmente, relatório de disponibilidade e desempenho da Rede WAN.	6	12	108
12	I	Gerar mensalmente relatório de incidentes.	6	12	108
13	I	Manter documentação da tarefa e de seus processos.	2	12	36
CUSTO FINAL PARA A TAREFA				**UST**	**5.306,25**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para inicio dos procedimentos de correção, a partir da detecção da falha e/ou erro.	10 minutos	0,5% do VTD para cada falha	10%
2. Tempo máximo para executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média, a partir da detecção da falha e/ou erro.	15 minutos	1% do VTD para cada falha	10%
3. Tempo máximo para prestar informações técnicas à contratante, a partir da solicitação.	30 minutos	0,5% do VTD para cada falha	10%
4. Tempo máximo para registrar a ocorrência, de acordo com o tipo (erro, correção, restauração, comunicação).	20 minutos	0,5% do VTD para cada falha	10%
5. Emitir relatório diário de desempenho da monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	dia útil subsequente até o meio-dia	0,5% do VTD por dia de atraso	10%
6. Emitir relatório mensal de disponibilidade e desempenho de Rede WAN, contendo os episódios de indisponibilidade e	2 dias úteis após a liberação dos dados	1% do VTD por dia de atraso	10%

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
de violações de níveis de serviços por parte do prestador de serviços de Rede WAN.	pelo prestador de serviço da WAN		
7. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da Tarefa será realizada por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Atividades de suporte demandas pelas áreas, do tipo especificado nos itens 04, 05 e 06 estarão cobertas exclusivamente por esta tarefa.

0099

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-002 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	447

Tarefa/Demanda: Atualização automática de softwares para estações de trabalho e servidores	Objetivo: Proatividade e tempestividade. Realização da atualização de softwares nos equipamentos da Controladoria-Geral da União, conforme procedimentos acordados com a contratante, de forma a viabilizar a utilização das versões mais recentes desses softwares, reduzindo os riscos de existência de erros e falhas de segurança nos mesmos.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

As estações de trabalho são divididas em grupos. Um grupo para cada unidade regional, um grupo para o DF e um grupo para homologação. O download e a instalação de softwares são realizados automaticamente. O reboot do equipamento, quando necessário, é solicitado diretamente ao usuário.

Servidores: Aproximadamente 22 servidores no DF, divididos em grupos de homologação e produção. O download é feito automaticamente. A instalação e reboot, quando necessário, são executados de forma agendada com a equipe responsável pelo servidor.

Procedimentos de homologação das atualizações para estação de trabalho: As atualizações são liberadas para o grupo de homologação e ficam em análise por uma semana. Não ocorrendo problemas, as atualizações são consideradas homologadas.

Liberação das atualizações homologadas para estações de trabalho: Após homologação, as atualizações são liberadas para todas as estações de trabalho da CGU (regionais e DF). Estações com problema na atualização podem demandar atualização remota ou acionamento do suporte de 2º nível.

Homologação e Liberação de atualizações para Servidores:

A lista de atualizações é encaminhada para os administradores dos servidores e dos serviços, para análise prévia. Após a referida analise, a atualização é liberada para que os servidores de homologação façam o download automático. A instalação e o reboot, quando necessários, são executados pela equipe responsável. Após homologação, as atualizações são liberadas para todos os servidores, para download automático. A instalação e o reboot, quando necessários, são executados pela equipe responsável.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	M	Analisar, mensalmente, as atualizações quanto a sua criticidade e necessidade.	4	12	168
02	B	Encaminhar lista de atualizações para Service Desk e Equipe responsável pelo serviço, Administradores de Servidores e Administradores de Serviços. Liberar atualizações para grupo de homologação.	1	12	12
03	I	Acompanhar, avaliar e acionar equipe responsável em caso de eventuais problemas gerados pelas atualizações em homologação.	1	12	18
04	B	Registrar Solicitação de Mudança com atualizações aprovadas no item anterior.	0,5	12	6

0180

05	B	Redigir e encaminhar e-mail informativo alertando as unidades regionais da CGU a deixarem as estações de trabalho ligadas durante a noite para permitir o download das atualizações.	0,5	12	6
06	I	Liberar atualizações homologadas para os demais grupos de estações e servidores.	0,5	12	9
07	I	Manter a documentação da tarefa e seus processos.	2	12	36
08	M	Monitorar as máquinas que não reportam ao serviço de atualização ou estão desatualizadas, e acionar a equipe responsável.	4	12	168
09	B	Elaborar relatórios: 1) de maquinas que não conectam ao serviço de atualização, 2) de maquinas em que a atualização não foi instalada.	2	12	24
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**447**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para efetuar análise das atualizações, a partir da disponibilização pelo fabricante.	2 dias úteis	1% por dia de atraso	10%
2. Tempo máximo para entrega de relatório de estações desconectadas e/ou desatualizadas.	1º dia útil do mês subsequente	1% por dia de atraso	10%
3. Tempo máximo para acionamento do suporte de 2º ou 3º níveis para correção manual das estações que nunca se conectaram ao servidor ou que estão há mais de 30 dias sem conexão.	2º dia útil do mês subsequente	0,1% por estação não identificada e não aberto registro para correção	10%
4. Tempo máximo para acionamento do suporte de 2º ou 3º níveis para correção manual das estações desatualizadas, no caso de impossibilidade de resolução remota.	2º dia útil do mês subsequente	0,1% por estação não identificada e não aberto registro para correção	10%
5. Tempo máximo para entrega de relatório de atualizações analisadas, a partir da disponibilização pelo fabricante.	2 dias úteis	1% por dia de atraso	10%
6. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada a partir dos logs da ferramenta de controle do produto de distribuição, registros de ocorrências e relatórios.
2. O corpo técnico da contratada, responsável por esta tarefa, deverá ter conhecimento do serviço WSUS, bem como de conhecimento de inglês técnico em nível intermediário.

0101

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-003 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	1.349,00

Tarefa/Demanda: Administração do Serviço de Impressão	Objetivo: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar o gerenciamento centralizado do serviço de impressão, com a possibilidade de definição de quotas, geração de relatórios e instalação/desinstalação de impressoras sem intervenção do usuário.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:
O servidor de impressão gerencia atualmente 230 impressoras de rede (DF e regionais). Nas regionais, o servidor garante a disponibilidade local em caso de perda de conectividade com a sede. Conta, ainda, com grupos de acesso privilegiado a determinadas impressoras e possibilidade de aplicação de cotas de impressão. Mensalmente é gerado um relatório com o número de impressões do período.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde anual	Custo Total
01	M	Instalar novas impressoras em servidor de rede	1	100	350
02	A	Auxiliar na criação de políticas de uso das impressoras	2	12	144
03	M	Manter servidor de impressão/drivers de impressoras atualizados	1	12	42
04	I	Gerenciar a fila de impressão, jobs, gerenciamento de recursos das impressoras, acionamento de equipe para intervenção, garantia de disponibilidade do serviço	2	249	747
05	I	Instalar remotamente impressoras para usuários	1	20	30
06	I	Documentar o serviço	2	12	36
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**1.349**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para instalação de novas impressoras, a partir da solicitação.	1 hora	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
2. Tempo máximo para destravar fila de impressão.	30 minutos	0,1% do VTD a cada 30 minutos de atraso	10%

0192

3. Tempo máximo para atualizar o servidor de impressão e drivers, sempre na versão mais segura e confiável, a partir da disponibilização dos softwares pelo fabricante/comunidade.	1 semana	1% do VTD por dia de atraso	10%
4. Disponibilidade da solução de impressão (serviço e impressoras)	95%	1% do VTD para cada hora inferior a 95%	10%
5. Tempo máximo para acionar equipe responsável pela intervenção manual, quando necessário.	1h	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
6. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. A auditoria da Tarefa será realizada por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações.
2. O corpo técnico da contratada, responsável por esta tarefa, deverá ter conhecimento da plataforma GNU/linux.

0103

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-004 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	957

Tarefa/Demanda: ***Restore* de Arquivos Corporativos**	**Objetivo:** Segurança e disponibilidade. Executar rotinas para manutenção e controle do sistema de backup, análise de performance e manutenções proativas, *restores*, documentação e armazenagem de mídias.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:
O serviço é suportado por duas ferramentas de backup. Cerca de 30 equipamentos servidores no DF e 26 servidores nos Estados estão no processo de backup. Os backups são efetuados nos modos full, diferencial e incremental.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Monitorar e executar as demandas de restauração de arquivos dos equipamentos servidores no DF e nas regionais.	2	249	747
02	I	Controlar o armazenamento de mídias das unidades regionais.	1	52	78
03	B	Transportar para armazenamento off-site as mídias de segurança.	2	12	24
04	I	Manter a documentação da tarefa e seus processos.	2	12	36
05	I	Gerar relatório mensal dos atendimentos de restaurações de arquivos.	4	12	72
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**957**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Iniciar a recuperação de todos os restores solicitados dentro do tempo de retenção.	2 horas úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Recuperar todos os restores solicitados dentro do tempo de retenção.	8 horas úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
3. Tempo máximo para entrega do relatório mensal.	2º dia útil do mês subsequente	0,5% do VTD por dia de atraso	10%
4. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

0184

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O operador de restauração de arquivos não deverá ter acesso aos arquivos restaurados nem aos diretórios onde os mesmos serão gravados. O operador deverá ter acesso somente à ferramenta de backup/restore, com privilégio restrito (não poderá excluir nem copiar os dados, somente restaurar); 2. Auditoria da tarefa será realizada a partir dos logs da ferramenta de backup, registros de ocorrências e relatórios de manutenção; 3. O corpo técnico da contratada, responsável por esta tarefa, deverá ter conhecimentos da plataforma GNU/Linux, Tivoli Storage Manager – TSM.

0195

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-005

Contrato CGU Nº
Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	144

Tarefa/Demanda: **Revisão de Racks de Rede**	**Objetivo:** Segurança, padronização, disponibilidade. Organização dos racks e do cabeamento de manobra entre o patch panel e os switches. Facilitar o trabalho de documentação e manutenção dos equipamentos.
Base de conhecimento:	**Inexistente**

Cenário atual:
Existência de racks de rede no CPD e em salas de distribuição nos andares do edifício Sede e da Corregedoria, totalizando 21 (vinte e um) racks e 100 switches.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	B	Testar portas indicadas pela contratante como possíveis portas sem uso para verificar se há equipamentos a elas conectados.	12	12	144
02	B	Remover cabos soltos (sem uso) que possam existir dentro do rack.			
03	B	Organizar os cabos passando-os pelos suportes (calhas, canaletas, fixadores) apropriados.			
04	B	Substituir cabos que estão funcionando, mas apresentam problemas em sua estrutura, podendo comprometer o funcionamento da rede.			
05	B	Realizar a correta fixação de ativos de rede que possam estar sem parafusos e/ou outros fixadores.			
06	B	Realizar limpeza física dos ativos de rede.			
07	B	Documentar e notificar a Seção de Gerenciamento de Redes sobre outras inadequações existentes nos racks que precisem se resolvidas.			
08	B	Elaborar relatório com o registro das atividades mensais contendo, no mínimo, data da verificação, identificação do rack, identificação do responsável pela verificação e registro das inadequações.			
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**144**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

0196

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para entrega do relatório com o registro das atividades.	1º dia útil do mês subsequente	1% do VTD por dia de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O atendimento será realizado em horário apropriado, a ser negociado no momento da abertura da solicitação;
2. A auditoria dos serviços será realizada mediante visitas da contratante aos respectivos locais em que os mesmos foram realizados.

0197

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-006 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	2.136

Tarefa/Demanda: **Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)**	**Objetivo:** Segurança, padronização, disponibilidade. Monitorar e executar procedimentos para impedir e corrigir infecções por vírus e ameaças de segurança em estações de trabalho e notebooks.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Console centralizada da solução antivírus, com atualização diária. Parque atual com, aproximadamente, 3.520 máquinas, dentre estações de trabalho e notebooks distribuídas no DF e em 26 unidades regionais.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	B	Monitorar, em dias úteis, os desktops com definições de vírus desatualizadas ou software cliente desativado, e aplicar procedimento para corrigir a situação.	1	249	249
02	I	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações com as políticas corretas, de acordo com a localidade e/ou outras especificidades.	2	52	156
03	I	Monitorar, em dias úteis, as estações infectadas e tomar todas as providências necessárias para sanar o problema, acionando, se for o caso, a equipe de atendimento para efetuar o procedimento manual correto para a limpeza completa da ameaça, caso o software cliente de antivírus não consiga removê-lo automaticamente ou a máquina infectada impeça a instalação ou o correto funcionamento do software cliente de antivírus. Ao fim, retirar o status de máquina infectada na ferramenta de gerência do antivírus.	2	249	747
04	I	Gerar relatório semanal com com as máquinas infectadas no período e as ações tomadas no item 3 para verificar ou sanar o problema.	2	52	156
05	I	Monitorar os scans automáticos semanais. Documentar as informações e gerar relatório semanal registrando estatísticas de tempo médio gasto e outras informações que a contratante entender necessárias.	1	52	78
06	M	Gerar relatório mensal contendo comparativo entre a situação do 1o. dia e o último dia do mês em relação aos itens 01, 02, 03, 04 e 05, identificando as soluções aplicadas a cada item, bem como, se for o caso, a proposição de melhorias e correções de procedimentos de cada item. Identificar as	4	12	168

0108

		estações infectadas, por tipo de malware, data da identificação, data da recuperação, dentre outras informações relevantes.			
07	M	Prestar suporte a equipe de atendimento no que se refere aos assuntos relacionados ao software cliente de antivírus, infecções e ameaças de segurança nas estações.	3	52	546
08	I	Garantir a constante atualização da documentação relacionada ao serviço.	2	12	36
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**2.136**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política correta e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.	98% das estações	0,5% do VTD por estação	10%
2. Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 30 (trinta) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	95% das estações	0,5% do VTD por estação	10%
3. Garantir que as máquinas infectadas não permaneçam neste estado por mais de 4 dias úteis.	100% das ocorrências	0,5% do VTD por estação	10%
4. Garantir que o scan (varredura) seja realizado semanalmente em todos os desktops, com defasagem máxima de 45 dias.	95% das estações	0,5% do VTD por estação	10%
5. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada a partir da ferramenta de gerenciamento de antivírus por meio de relatórios, logs, registros de ocorrências e relatórios; 2. O corpo técnico da contratada, responsável por esta tarefa, deverá ter conhecimentos na plataforma Symantec Endpoint Protection Manager.

0109

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-007 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	826

Tarefa/Demanda: **Antivírus em equipamentos servidores**	**Objetivo:** Segurança, padronização, disponibilidade. Monitorar e executar procedimentos para impedir e corrigir infecções por vírus e ameaças de segurança em equipamentos servidores.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Console centralizada da solução antivírus com atualização diária. Parque atual com aproximadamente 50 equipamentos servidores, distribuídos nas unidades da CGU (Sede e regionais).	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Monitorar, semanalmente, os resultados de escaneamento do cliente antivírus dos servidores, notificando à contratante qualquer ameça ou vulnerabilidade e a sua solução manual. Documentar as informações e gerar relatório semanal registrando estatísticas de tempo médio gasto e outras informações que a contratante entender necessárias.	2	52	156
02	B	Monitorar, em dias úteis, as máquinas com definições de vírus desatualizadas há mais de 2 dias, ou software cliente desativado, e notificar a contratante.	0,5	52	26
03	I	Monitorar, em dias úteis, os servidores de atualização das regionais, verificando se o download e a distribuição dos arquivos de atualização estão disponíveis. Identificar e corrigir problemas, se houver.	5	52	390
04	I	Verificar existência de servidor sem a política de antivírus correta aplicada, se existir, fazer o levantamento das peculiaridades deste servidor, de acordo com os critérios predefinidos, e repassar as informações à contratante para que sejam tomadas as providências cabíveis.	2	12	36
05	I	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	2	12	36
06	M	Gerar relatório semanal com o estado atual de todos os servidores Windows, incluindo definições, infecções, vulnerabilidades, políticas, horários de scans, tempo médio gasto pelos scans, assim como qualquer outra informação que a contratante julgar necessária.	1	52	182
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**826**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

0110

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado em todos os servidores, com a política correta e reportando seus logs ao servidor de antivírus.	100%	1% do VTD por servidor	10%
2. Garantir que o software cliente de antivírus esteja com as definições atualizadas com no máximo 2 (dois) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	100%	1% do VTD por servidor	10%
3. Garantir que, se existir servidor infectado, o acionamento da equipe responsável será feira em até 1h da data reportada pela ferramenta de monitoramento do antivírus, em dias úteis e em horário normal de expediente.	100%	1% do VTD por servidor	10%
4. Garantir que o auto-protect da ferramenta cliente esteja em funcionamento.	100%	1% do VTD por servidor	10%
5. Garantir que o scan esteja sendo feito semanalmente em todos os servidores, com defasagem máxima de 14 (quatorze) dias.	100%	1% do VTD por servidor	10%
6. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1.Auditoria da tarefa será realizada a partir da ferramenta de gerenciamento de antivírus por meio de relatórios, logs, registros de ocorrências e relatórios de manutenção; 2.O corpo técnico da contratada, responsável por esta tarefa, deverá ter conhecimento na plataforma Symantec Endpoint Protection Manager.

0111

TAREFA Nº R-008 Contrato CGU Nº Contratada	
Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	2.064

Tarefa/Demanda: **Monitoração e correlacionamento de eventos em ferramentas de segurança**	**Objetivo:** Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs gerados pelas ferramentas de controle de segurança sejam monitorados periodicamente e que sejam promovidas atividades operacionais correlacionadas com o serviço, tais como registro, análise, ações corretivas, controle e documentação dos eventos.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

Atualmente as ferramentas de segurança geram, em média 8000 eventos que monitoram múltiplos pontos da Rede CGU.

Para acesso às ferramentas de segurança é utilizado interface web, console desktop e console em linha de comando. Após análise dos eventos, é feita uma avaliação (pesquisa sobre evento, consulta aos administradores dos ativos, consulta na base de conhecimento) para identificar o problema detectado e iniciado processo para sua correção (ajuste de configuração do ativo envolvido, criação de regra de falso-positivo, medidas extras para contenção de ataque, dentre outras). Além disso, mensalmente informações sobre tratamento de eventos são inseridas em relatório específico.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	B	Efetuar diariamente a consolidação dos eventos e logs gerados pelas ferramentas de controle de segurança disponibilizadas pela contratante.	0,5	249	124,5
02	M	Efetuar diariamente triagem, análise e correlação entre eventos e logs gerados pelas ferramentas de controle de segurança, gerando relatório contendo as vulnerabilidades e problemas identificados, criticidade e número de ocorrências, além de proposta de correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas. Aplicar aquelas previamente autorizadas e/ou orientadas pela contratante.	2	249	1.743
03	B	Documentar solução em formulário apropriado.	0,5	249	124,5
04	I	Elaborar mensalmente relatório gerencial, baseado na consolidando todos os relatórios gerados pela atividade 2 durante o período.	2	12	36
05	I	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	2	12	36
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**		**2.064,00**

*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta

0112

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para entrega do relatório diário constante na atividade 2 desta tarefa.	12 horas do dia útil subsequente	0,5% do VTD por dia atraso	10%
3. Tempo máximo para entrega do relatório mensal constante na atividade 4 desta tarefa.	12 horas do 1º dia útil do mês subsequente	1% do VTD por dia atraso	10%
4. Tempo máximo para entrega do formulário de documentação de soluções para vulnerabilidades e problemas.	12 horas do dia útil subsequente	0,5% do VTD por dia atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Os eventos registrados nas ferramentas em data anterior ao inicio da prestação do serviço serão desconsiderados;
2. O corpo técnico da contratada, responsável por esta tarefa, deverá ter conhecimento nas plataformas ISS Proventia e Snort;
3. A auditoria da tarefa será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos relatórios gerados com os eventos das ferramentas de controle de segurança.

0119

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-009 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	552

Tarefa/Demanda: Tratamento de mensagens não solicitadas (*spam*)	Objetivo: Segurança, Padronização. Realizar triagem e tratamento de mensagens não solicitadas (spams), de acordo com procedimentos estabelecidos pela contratante.
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: Tarefa inserida no ciclo de vida de tratamento de de incidentes. São reportadas atualmente uma média de 60 mensagens não solicitadas (spams) por mês. Existe previsão do aumento do número de mensagens em virtude da divulgação interna do tema. Atualmente o trabalho consiste no recebimento e tratamento individual dos spams reportados, seguindo procedimentos documentados. Além disso, mensalmente informações sobre tratamento de spams são inseridas em relatório específico.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	B	Efetuar triagem dos spams reportados.	0,5	249	124,5
02	I	Realizar o tratamento de mensagens de spam/phishing e *malwares* de acordo com procedimentos estabelecidos pela contratante.	1	249	373,5
03	I	Elaborar mensalmente relatório gerencial, baseado no resultado da execução da atividade 2 durante o período.	2	12	36
04	I	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	1	12	18
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**		**552,00**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para responder as mensagens dos usuários, a partir do recebimento das mesmas.	Até 2 horas úteis	0,5% do VTD por hora atraso	10%
3. Tempo máximo para tratar as mensagens, a partir do recebimento das mesmas.	Até 3 horas úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%

4. Tempo máximo para entrega do relatório mensal constante na atividade 3 desta tarefa.	Até o meio dia do 1º dia útil do mês subsequente	1% do VTD por dia de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
1. O procedimento para tratamento das mensagens será definido pela contratante e poderá ser ajustado a qualquer momento, a fim de atender às necessidades da organização;
2. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de tratamento dos spams, bem como das ferramentas de controle de segurança;
3. A utilização das ferramentas de tratamento de spams deverá se restringir exclusivamente à execução dos procedimentos estabelecidos para execução desta tarefa.

0115

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-010 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	400

Tarefa/Demanda: **Acompanhamento de vulnerabilidades**	**Objetivo:** Segurança, disponibilidade. Garantir que vulnerabilidades que afetem ativos utilizados pela CGU sejam identificadas em tempo hábil para tempestiva aplicação de correções.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

Tarefa executada de modo manual e que consiste em identificar os ativos que fazem parte do escopo de análise, identificar as versões dos serviços disponíveis nos ativos selecionados, busca por vulnerabilidades descobertas nos sítios dos fornecedores ou em sítios especializados, avaliar e propor correções dos serviços vulneráveis aos seus administradores por meio da geração de alertas. Os alertas gerados são acompanhados até correção das vulnerabilidades identificadas. Além disso, mensalmente informações sobre tratamento de vulnerabilidades são inseridas em relatório específico. Existe iniciativa, já iniciada, de automação de parte das atividades.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Atualizar relação de ativos/serviços passíveis de acompanhamento de vulnerabilidades, por meio de questionamentos à contratante ou de consulta à ferramenta de inventário.	2	52	156
02	B	Levantar vulnerabilidades que afetem os ativos utilizados pela CGU em listas de publicação de vulnerabilidades, em sítios dos fornecedores e em ferramentas internas de scan de vulnerabilidades.	1	52	52
03	I	Apresentar, semanalmente, relatório descrevendo os resultados do levantamento da atividade 2 desta tarefa, bem como, quando for o caso, correções disponíveis para as vulnerabilidades identificadas de acordo com procedimento estabelecido pela contratante.	2	52	156
04	I	Elaborar, mensalmente, baseado no resultado da execução da atividade 2 durante o período.	1	12	18
05	I	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	1	12	18
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**400**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

0116

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Identificação de vulnerabilidades existentes.	100%	1% do VTD para cada falha de ocorrência	10%
3. Tempo máximo para entrega do relatório semanal constante na atividade 2.	Até o meio dia do 1º dia útil subsequente	1% do VTD por dia de atraso	10%
4. Tempo máximo para entrega do relatório mensal constante na atividade 3 desta tarefa.	Até o meio dia do 1º dia útil do mês subsequente	1% do VTD por dia de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O procedimento para levantamento e tratamento de vulnerabilidades será definido pela contratante e poderá ser ajustado a qualquer momento, a fim de atender às necessidades da organização;
2. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos relatórios gerados com as vulnerabilidades existentes em listas de publicação de vulnerabilidades, em sítios dos fornecedores e em ferramentas internas de scan de vulnerabilidades

0117

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-011 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	19

Tarefa/Demanda: **Extração e carga de arquivos do sistema B**	**Objetivo:** Padronização, produção. Extração e carga de arquivos para banco de dados corporativos
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: Processo automatizado de extração e carga de arquivos, do tipo texto, por meio de processo automatizado, em banco de dados corporativo.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Executar a solicitação do arquivo.	0,25	52	19,00
02	I	Extrair (baixar) arquivo do Sistema.			
03	I	Executar processo de carga.			
04	I	Guardar arquivo baixado.			
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**19,00**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para conclusão da Tarefa, a partir da solicitação do arquivo.	dia útil seguinte	0,5% do VTD por hora de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa consiste em verificação dos dados importados;
2. Conhecimento na plataforma SQL Server.

0118

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-012 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	84,50

Tarefa/Demanda: **Carga de dados do** sistema C	**Objetivo:** Padronização, disponibilidade. Carga semanal de dados em banco de dados corporativo.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

A tarefa consiste em receber os arquivos, no formato txt, e iniciar a execução de uma sequencia de passos automatizados, que carregará os dados em um banco de dados. A partir disso, observar o resultado da carga, reportando possíveis problemas identificados nos logs, conforme definido na rotina da tarefa.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Iniciar rotina de processamento dos arquivos txt, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,5	52	39,00
02	B	Verificar/Submeter à homologação.	0,5	52	26,00
03	I	Iniciar rotina de publicação, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,25	52	19,50
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**84,50**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para submeter à homologação, a partir do recebimento dos arquivos.	Até 12h do 1º dia útil da semana	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
2. Tempo máximo para publicação, a partir do de acordo da homologação.	2 horas úteis	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
3. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem; 2. Conhecimento na plataforma SQL Server.

0119

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-013 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	117

Tarefa/Demanda: Carga de dados do sistema D	Objetivo: Padronização, disponibilidade. Carga/atualização, eventual, de dados em sistema corporativo. Obs.: Considerada a frequência média de duas cargas por mês.

Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:
A tarefa consiste em executar uma sequencia de passos manuais, que produzirá um banco de dados. Submetê-lo a homologação e aguardar autorização para publicação. Existem casos de urgência, em que a tarefa deve ser executada imediatamente, quando solicitada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber e preparar os arquivos.	0,5	52	39
02	I	Iniciar rotina de processamento de arquivos de convênios, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,25	52	20
03	I	Verificar/Submeter à homologação.	0,25	52	20
04	I	Iniciar rotina de publicação, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,5	52	39
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**117**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para submeter à homologação, a partir do recebimento do arquivo.	3 horas úteis	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
2. Tempo máximo para publicação, a partir do de acordo da homologação.	2 horas úteis	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
3. Tempo máximo para submeter à homologação, as solicitações em caráter de urgência[1], a partir do recebimento do arquivo.	1 hora útil	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
4. Tempo máximo para publicação das solicitações em caráter de urgência[1], a partir do de acordo da homologação.	30 minutos	0,1% do VTD por hora de atraso	10%

5. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa;
1 - No caso de abertura de OS para execução "em caráter de urgência", os valores da OS serão incrementados em 20% (vinte por cento).

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem;
2. Conhecimento na plataforma SQL Server.

0121

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-014 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	252

Tarefa/Demanda: Processamento de arquivos do sistema E	Objetivo: Padronização, disponibilidade. Produzir os arquivos para a carga no sistema E.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

A tarefa consiste em receber mídias (CD ou DVD) com arquivos dos programas sociais e iniciar a rotina de processamento automatizada, que carregará os dados em um banco de dados. A partir disso, observar o resultado da carga, reportando possíveis problemas identificados nos logs, conforme definido na rotina da tarefa. Tendo como resultado do processo um arquivo para cada programa social.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber mídias contendo os arquivos de programas sociais, Checar se o conteúdo confere com a descrição e com o esperado, Manter registro de mídias recebidas (cadastro de mídias), Manter planilha com o status de carga dos arquivos recebidos, Manter arquivo de mídias, Cobrar/indicar atrasos e faltas.	4	12	72
02	I	Copiar arquivos da mídia para a máquina de processamento, descompactando arquivos quando necessário. Verificar arquivos recebidos: Verificação física - conferir se os arquivos obedecem ao leiaute esperado, se há ocorrência de dados inválidos, Verificação lógica – checar a consistência conforme regras específicas de cada arquivo.	2	12	36
03	I	Processar arquivos – submeter os arquivos verificados às rotinas de processamento, acompanhar logs, agir conforme procedimento definido em caso de falhas;	8	12	144
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**252**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para processamento dos arquivos de maior volume/complexidade, a partir do recebimento dos arquivos.	1 dia útil	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Tempo máximo para processamento dos demais arquivos, a partir do recebimento dos arquivos.	Até 6h úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%

3. Tempo máximo para reportar problemas nos arquivos ou no processamento.	Até 30 minutos	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
4. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	-

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem;
2. Conhecimento na plataforma SQL Server.

0123

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-015 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	45

Tarefa/Demanda: Processamento de arquivos do sistema F	Objetivo: Padronização, disponibilidade. Produzir os arquivos para carga.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:
A tarefa consiste em baixar a partir de um sítio externo um arquivo no formato txt e executar uma sequencia de passos manuais.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber arquivos; Verificar arquivos recebidos: Verificação física – conferir se os arquivos obedecem ao leiaute esperado; Verificação lógica – checar a consistência conforme regras específicas de cada arquivo; Atualizar planilha com o status de carga dos arquivos recebidos; Cobrar/indicar atrasos e faltas.	2	12	36
02	I	Processar arquivos – edição simples.	0,5	12	9
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**45**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para publicação, a partir do recebimento dos arquivos.	1 dia útil	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0124

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-016 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	126

Tarefa/Demanda: Processamento de arquivos do sistema G	**Objetivo:** Padronização, disponibilidade. Produzir os arquivos para a carga.
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: Mensalmente receber, via sistema externo, arquivo txt e executar uma sequencia de passos, alguns manuais outros padronizados, gerando arquivos de carga no formato txt.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber arquivos de sistema externo	2	12	36
02	I	Verificar arquivos recebidos: - Verificação física – conferir se os arquivos obedecem ao leiaute esperado; - Verificação lógica – checar a consistência conforme regras específicas de cada arquivo.	2	12	36
03	I	Processar arquivos	3	12	54
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**126**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para publicação, a partir do recebimento dos arquivos.	2 dias úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0125

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-017 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	72

Tarefa/Demanda: Processamento de arquivos do sistema H	Objetivo: Padronização, disponibilidade. Produzir os arquivos para a carga.
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: Na última semana do mês, receber, via sistema externo, arquivos txt e executar uma sequencia de passos, alguns manuais outros automatizados, gerando arquivos de carga no formato txt.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber arquivo; Verificar arquivo recebido; Verificação fisica – conferir se os arquivos obedecem ao leiaute esperado; Verificação lógica – checar a consistência conforme regras específicas de cada arquivo; Atualizar planilha com o status de carga dos arquivos recebidos. Cobrar/indicar atrasos e faltas.	1	12	18
02	I	Processar arquivo executando script e seguindo procedimento definido. Observar log e, em caso de falhas, seguir procedimento definido.	3	12	54
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**72**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para publicação, a partir do recebimento dos arquivos.	1 dia útil	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0136

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-018 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	36

Tarefa/Demanda: **Obtenção de estatísticas de acesso ao sistema I**	**Objetivo:** Padronização, controle. Atualizar uma planilha com a quantidade de visitas em páginas.
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: A tarefa consiste em acessar uma solução de análise da web para obtenção de dados. Há uma sequência de passos documentados que devem ser seguidos para selecionar os valores do último mês fechado que deverão constar na planilha. A planilha demonstra os acessos aos módulos do sistema I e a ele como um todo. São dois os valores trabalhados: páginas vistas e visitas. A planilha calcula a média mensal e o total acumulado no ano. Os resultados deverão ser encaminhados por email.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Executar sequencia de procedimentos para obter a quantidade de visitas às páginas do sistema I. A quantidade de visitas em cada página é registrada na planilha de estatísticas do sistema.	2	12	36
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**36**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para entrega do relatório.	Até 18h do 1º dia útil do mês subsequente	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem;
2. Conhecimento na plataforma Google Analytics.

0127

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-019 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	72

Tarefa/Demanda: Carga de Dados - Sistema J	Objetivo: Padronização, disponibilidade. Carga/atualização de dados. Obs.: Considerada a frequência média de duas cargas por mês
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: A tarefa consiste no recebimento de uma planilha com os dados a serem carregados, seguir uma sequencia de passos que tratam do acionamento do script que carregará a planilha no banco de dados, observar o resultado, reportar problemas e agir conforme definido no caso de situações previstas.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber e preparar arquivos de dados.	0,5	24	18
02	I	Iniciar rotina de processamento, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,5	24	18
03	I	Verificar/Submeter à homologação.	0,5	24	18
04	I	Iniciar rotina de publicação, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,5	24	18
CUSTO FINAL PARA A TAREFA				UST	72

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para publicação, a partir do recebimento dos arquivos.	5 horas úteis	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0128

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-020 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	72

Tarefa/Demanda: Carga de Dados – Sistema K	Objetivo: Padronização, disponibilidade. CARGA/atualização de dados. Obs.: Considerada a frequência média de duas cargas por mês
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:
A tarefa consiste no recebimento de uma planilha com os dados a serem carregados, seguir uma sequencia de passos que tratam do acionamento do script que carregará a planilha no banco de dados, observar o resultado, reportar problemas e agir conforme definido no caso de situações previstas.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber e preparar arquivos de dados.	0,5	24	18
02	I	Iniciar rotina de processamento, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,5	24	18
03	I	Verificar/Submeter à homologação.	0,5	24	18
04	I	Iniciar rotina de publicação, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,5	24	18
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**72**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para publicação, a partir do recebimento dos arquivos.	5 horas úteis	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0129

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-021 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	72

Tarefa/Demanda: Carga de Dados – Sistema L	Objetivo: Padronização, disponibilidade. Atualização de dados funcionais de servidores no sistema L.
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: A tarefa consiste no recebimento de arquivos com os dados a serem carregados, seguir uma sequencia de passos que tratam do acionamento do script que carregará a planilha no banco de dados, observar o resultado, reportar problemas e agir conforme definido no caso de situações previstas.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Receber e preparar arquivos de dados.	1	12	18
02	I	Iniciar script de importação, processamento e carga de dados, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	1	12	18
03	I	Verificar/Submeter à homologação.	1	12	18
04	I	Iniciar rotina de publicação, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	1	12	18
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**72**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para submeter à homologação, a partir do recebimento dos arquivos.	6 horas úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Tempo máximo para publicação, a partir do de acordo da homologação.	2 horas úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
3. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0130

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-022 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	124,50

Tarefa/Demanda: **Carga de Dados – Sistema M**	**Objetivo:** Padronização, disponibilidade. Carga/atualização de dados.
Base de conhecimento:	Em construção.
Cenário atual: A cada 10 minutos, uma rotina verifica se existem arquivos para carga e, caso exista, executa um script de processamento/carga automatizado do arquivo, gerando um banco de dados para publicação.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Acompanhar rotina de processamento, observar log e agir conforme definido.	0,5	249	124,50
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**124,50**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo reportar a publicação (dias úteis), a partir do recebimento dos e-mails com os logs.	Até as 10h do dia	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
2. Tempo máximo reportar a publicação (dias não úteis), a partir do recebimento dos e-mails com os logs.	Até as 10h do 1.º dia útil subsequente	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
3. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem;
2. Conhecimento na plataforma SQL Server.

0131

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-023 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	186,75

Tarefa/Demanda: Carga de Dados sistema N	Objetivo: Padronização, disponibilidade. Carga/atualização de dados.
Base de conhecimento:	Em construção.
Cenário atual: Mensalmente receber, via sistema externo, arquivos txt e executar uma sequencia de passos, alguns manuais outros automatizados, gerando arquivos de carga no formato txt.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Acompanhar rotina de processamento, observar log e agir conforme definido em caso de falhas.	0,5	249	186,75
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**186,75**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo reportar a publicação (dias úteis), a partir do recebimento de alerta logs.	Até as 10h do dia	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
2. Tempo máximo reportar a publicação (dias não úteis), a partir do recebimento de alerta logs.	Até as 10h do 1.º dia útil subsequente	0,1% do VTD por hora de atraso	10%
3. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0132

Controladoria-Geral da União

TAREFA Nº R-024 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	90

Tarefa/Demanda: **Execução de testes manuais em transações de sistemas WEB**	**Objetivo:** Padronização, disponibilidade. Executar testes manuais em determinadas transações dos sistemas WEB da casa, considerados críticos.
Base de conhecimento:	Existente
Cenário atual: Os sistemas WEB devem ser testados regularmente, principalmente antes das entregas de versões. Cada nova transação deverá ter os casos de testes, onde haverá um roteiro de informações a serem preenchidas pelo testador, e a resposta esperada pelo sistema.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	I	Acessar o sistema e a transação com credenciais concedidas para esta finalidade, no ambiente indicado para o teste (homologação ou produção).	0,25	144	54
02	I	Preencher a tela da transação com os dados contidos no script e submeter a transação.			
03	I	Verificar o resultado apresentado e comparar com o resultado esperado para os testes.			
04	B	Preencher relatório contendo os resultados obtidos no teste.	0,25	144	36
05	B	Encaminhar o relatório à área demandante.			
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		**UST**	**90**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo de execução do teste, a partir da solicitação.	dia útil seguinte	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0133

TAREFA Nº R-025

Contrato CGU Nº
Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	733.00

Tarefa/Demanda: **Monitoração do Ambiente de Infraestrutura**	**Objetivo:** Realizar as atividades necessárias para agendamento eletrônico de videoconferências, gravação automatizada e monitoramento desses eventos, em regime de 12h/dia (das 8h às 20h), em dias úteis, conforme procedimentos acordados com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço, tais como registro, análise, controle e documentação.
Base de conhecimento:	stente (*em fase de finalização de elaboração*)

Cenário atual:

A atividade é apoiada pelo uso de equipamentos especializados (35 codecs de grupo, 4 codecs de uso individuais, 1 MCU, 1 gravador digital, 1 gatekeeper e 1 firewall) e softwares de apoio (TMS). Os codecs estão dispersos nas 27 unidades da federação (Capitais), sendo via de regra, um codec por Unidade Regional da CGU nos Estados e demais equipamentos nas instalações do Órgão Central em Brasília.

Estima-se que, em média, ocorrerão 3 (três) sessões de videoconferência, em modo preagendado, por semana útil. Pela sazonalidade de serviços do órgão, acredita-se que esta frequência somente se repetirá por 40 (quarenta) semanas do ano.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
01	B	Monitorar fila de tickets de solicitação de videconferências; conferir se as informações necessárias para agendamento (ou modificações de agendamento) do evento foram devidamente preenchidas e obter informações adicionais em caso de preenchimentos incompletos. Tratar eventuais cancelamentos e alterações de solicitações.	0.5	249	125
02	I	Com base nas informações do formulário de solicitações, configurar o agendamento e gravação do evento em telas de configuração do software TMS.	0.25	120	45
03	B	Notificar usuário solicitante na proximidade de realização do evento.	0.1	120	12
04	B	Comandar tickets para suporte local e acompanhar testes prévios, informando à equipe de suporte da Controladoria os casos de impossibilidade de estabelecimento da sessão de videoconferência.	0.5	120	60
05	B	Comandar tickets para suporte local (ou realizar pessoalmente) de testes prévios de eventos com entidades externas (no Brasil e exterior).	0.5	12	6
06	I	Configurar leiaute dos endpoints e da sessão de gravação.	0.1	120	18
07	I	Monitorar a conectividade e continuidade das sessões de videoconferência agendadas, com apoio de ferramenta automatizada, efetuando registros de todas ocorrências anormais.	2	120	360

0134

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Qtde Anual	Custo Total
08	I	Tratar eventuais incidentes de desconexões de sessões de videoconferências.	0,5	12	9
09	B	Disponibilizar, em local específico da Rede Local da Controladoria, arquivos de gravações de sessões de videoconferência.	0,25	40	10
10	I	Atualizar, sempre que necessário, formulários de solicitação de videoconferência publicados na Intranet da Controladoria.	0,5	2	1,5
11	B	Atualizar, sempre que necessário, documentos publicados na Intranet da Controladoria relacionados às videoconferências (planilhas de responsáveis por salas, relação de equipamentos e respectiva localização, guia rápido de operação dos equipamentos, dentre outros).	0,5	24	12
12	M	Resolver dúvidas e prestar orientações ao pessoal de suporte de 1º e 2º níveis sobre operação, instalação e conexão de equipamentos (endpoints; TV; câmeras de documentos; interconexão de notebooks aos endpoints, etc.)	0,25	24	21
13	I	Gerar mensalmente relatório de videoconferências agendadas e realizadas.	2	12	36
14	I	Manter documentação da tarefa e de seus processos.	2	6	18
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA		UST	733,00

*(B=Baixa; I=Intermediária; M=Média; A=Alta)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Confirmar a viabilidade (ou a inviabilidade) de realização de videoconferência solicitada por meio de abertura de ticket (com respectivo formulário devidamente preenchido).	Até 2 dias úteis após o recebimento da solicitação.	0,1% do VTD para cada falha	10%
2. Tempo máximo para abrir tickets para realização de teste prévio (caso o teste tenha sido solicitado).	Até 1 dia útil antes do evento	0,1% do VTD para cada falha	10%
3. Tempo máximo para realizar testes prévios com entidade externa (para os eventos com entidades externas a GOE.)	Até 3 dias úteis antes do evento.	0,1% do VTD para cada falha	10%
4. Período adequado para notificar o solicitante às vésperas da realização do evento.	2 ou 3 dias úteis antes do evento.	0,1% do VTD para cada falha.	10%
5. Emitir relatório mensal de videoconferências agendadas e realizadas.	Até o 2º dia útil do mês subsequente	0,1% do VTD por dia de atraso	10%
6. Índice de atendimentos em conformidade com relação as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1.
2. Os profissionais envolvidos na realização da tarefa deverão possuir conhecimentos básicos sobre videoconferência e rede de computadores, equipamentos típicos utilizados em videoconferências, protocolos utilizados.
3. Os profissionais envolvidos deverão ter conhecimentos básicos de instalação (conexões) e operação de equipamentos de áudio e vídeo.

TAREFA Nº R-026 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST:	5055

Tarefa/Demanda: **Administração da Infraestrutura de Rede**	**Objetivo:** Garantir a disponibilidade da infraestrutura de rede da CGU, de 7:30 às 20:00 em dias úteis. Assegurar que os eventos e logs dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado. Garantir que os equipamentos de rede estejam configurados conforme padrões definidos e que a documentação esteja sempre atualizada.
Base de conhecimento:	Em construção.

Cenário atual:

A tarefa engloba todos os ativos de rede e servidores relacionados (DNS, DHCP,servidores de gerência) da CGU.

Quanto aos ativos de rede, existem atualmente:

- 2 switches de core da marca Cisco
- 2 switches embarcados em chassi da marca Cisco
- 2 switches embarcados em chassi da marca Dell
- 100 switches de acesso da marca Cisco
- 20 switches de acesso da marca Enterasys
- 30 switches de acesso da marca D-Link
- 10 switches de acesso da marca 3Com
- 6 access-points da marca D-Link
- 33 roteadores da marca Cisco com acesso somente-leitura
- 28 servidores de DHCP
- 30 servidores de DNS
- 1 servidor TACACS+ para autenticação dos ativos de rede
- 1 servidor RADIUS para autenticação dos usuários da rede sem fio

		de desempenho do serviço de rede que afete: • O funcionamento de pelo menos 1 (um) equipamento (exceto os de prioridade alta) na sala de servidores; • Entre 49 (quarenta e nove) e 287 (duzentos e oitenta e sete) portas de acesso de usuário; • Serviço de rede sem fio; • Serviço de videoconferência; • Serviço de DNS e DHCP em uma dada localidade (quando não houver redundância operacional); • Outros serviços de impacto mediano.			
04	I	Restaurar o ambiente de rede, em caso de incidentes de intermediária complexidade, incluindo mudanças necessárias ao restabelecimento do ambiente. Por incidentes de intermediária complexidade entende-se indisponibilidade e/ou perda de desempenho do serviço de rede que afete: • 48 (quarenta e oito) ou menos portas de acesso de usuário; • Servidores de administração (TACACS+ e SVN); • Outros serviços de impacto intermediário.	0,5	249	186,75
05	I	Documentar a infraestrutura, as topologias e bayfaces da infraestrutura de rede, de acordo com os padrões existentes.	0,5	249	186,75
06	M	Realizar procedimentos de ativação/desativação da infraestrutura de redes para equipamentos na sala de servidores do Ed Sede da CGU, de acordo com os procedimentos existentes.	0,5	249	435,75
07	I	Realizar procedimento de desligamento de portas inativas por longo período de tempo, de acordo com os procedimentos existentes.	3	12	54
08	I	Realizar procedimentos de ativação/desativação da infraestrutura de redes para a realização de eventos no Ed Sede da CGU, de acordo com os procedimentos existentes.	3	12	54
09	M	Realizar procedimentos de alocação/limpeza de endereços IP e ajustes nos servidores de DNS na rede de servidores, de acordo com os procedimentos existentes.	0,5	249	435,75
10	A	Realizar procedimentos de	3	12	216

3. As atividades relacionadas ao cabeamento estruturado serão limitadas à conexão/remoção de patch-cords e cordões ópticos.

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-001

Contrato CGU Nº
Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	10,2
Estimativa de Consumo Anual	52
Custo Final Previsto em UST	530,5

Tarefa/Demanda: **Monitoração do Ambiente de Infraestrutura em dias não úteis**	**Objetivo:** Efetuar a monitoração do ambiente físico e lógico dos CPDs e dos serviços corporativos, em dias não úteis, acionando a contratante em caso de identificação de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço, tais como registro, análise, controle e documentação.
Base de conhecimento:	tente, mas não estruturada.

Cenário atual:
Tarefa idêntica à rotineira R-001, porém com execução em dias não úteis e acionamento sob demanda, sendo remunerada com acréscimo de 20% (vinte por cento) em relação aos valores pagos para a R-001. Atualmente, a tarefa não é realizada na CGU.

A monitoração física será realizada somente para os ativos localizados na CGU/Brasília.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	B	Monitorações físicas e lógicas, presenciais e ininterruptas, de equipamentos servidores e serviços, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução da atividade.	4	4
02	I	Tomar ações imediatas frente a quaisquer problemas detectados com diagnóstico preciso, incluindo documentação das atividades realizadas.	1	1,5
03	B	Zelar e fiscalizar o acesso à sala de servidores e às demais salas com ativos e passivos de rede, acompanhando terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura e efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades.	1	1
04	B	Executar, pela manhã e à tarde, checklist de disponibilidade dos serviços para todos os ativos lógicos e físicos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, aplicativos e ferramentas de TI e sistemas de usuários, registrando o resultado conforme orientações da contratante.	1	1
05	B	Registrar ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços e executar plano de comunicação conforme procedimentos existentes, sempre que necessário.	0,5	0,5

0142

06	B	Executar, pela manhã e à tarde, checklist de funcionamento adequado dos aparelhos de climatização da sala de servidores, registrando o resultado conforme orientações da contratante, executando o plano de comunicação sempre que forem detectadas falhas.	0,25	0,25
07	B	Registrar os incidentes detectados de forma automatizada.	0,25	0,25
		CUSTO DA TAREFA	**UST**	**8,5**
		CUSTO FINAL DA TAREFA (acrescido de 20%)	**UST**	**10,2**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para inicio dos procedimentos de correção, a partir da detecção da falha e/ou erro.	10 minutos	0,5% do VTD para cada falha	10%
2. Tempo máximo para executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média, a partir da detecção da falha e/ou erro.	15 minutos	0,5% do VTD para cada falha	10%
3. Tempo máximo para prestar informações técnicas à contratante, a partir da solicitação.	30 minutos	0,5% do VTD para cada falha	10%
4. Tempo máximo para registrar a ocorrência, de acordo com o tipo (erro, correção, restauração, comunicação).	20 minutos	0,5% do VTD para cada falha	10%
5. Emitir relatório diário de desempenho da monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	dia útil subsequente até o meio-dia	0,5% do VTD por dia de atraso	10%
6. Emitir relatório mensal de disponibilidade e desempenho de Rede WAN, contendo os episódios de indisponibilidade e de violações de níveis de serviços por parte do prestador de serviços de Rede WAN.	2 dias úteis após a liberação dos dados pelo prestador de serviço da WAN	1% do VTD por dia de atraso	10%
7. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da Tarefa será realizada por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Atividades de suporte demandas pelas áreas, do tipo especificado nos itens 04, 05 e 06 estarão cobertas exclusivamente por esta tarefa.

0143

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-002 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	24
Estimativa de Consumo Anual	6
Custo Final Previsto em UST	144

Tarefa/Demanda: **Estudos sobre antivírus nas máquinas (estações de trabalho, notebooks e servidores)**	**Objetivo:** Segurança, padronização, disponibilidade. Definir e documentar procedimentos e processos relativos ao serviço de antivírus das máquinas da Rede CGU (estações de trabalho, notebooks e servidores Windows).
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Console centralizada da solução, com atualização diária. Equipe de atendimento centralizada em Brasília. Parque atual com, aproximadamente, 3.520 máquinas, dentre estações de trabalho, notebooks e servidores com sistema operacional Windows, distribuídas em Brasília e nos estados.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	A	Definir ou redefinir, sob coordenação e aprovação da contratante, processos e procedimentos de forma a atender os níveis de serviço exigidos nas tarefas rotineiras relacionadas à proteção de antivírus. Estudar e apresentar soluções para otimizar o desempenho das máquinas durante o scan.	4	24
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA	**UST**	**24**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para conclusão da Tarefa.	dia útil seguinte	1% do VTD por dia de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
Não existe.

0144

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-003

Contrato CGU Nº
Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	1,4
Estimativa de Consumo Anual	30
Custo Final Previsto em UST	42

Tarefa/Demanda: **Instalação/remoção de equipamentos de rede**	**Objetivo:** Conectividade, disponibilidade, controle e segurança. Disponibilizar novos equipamentos de rede, promovendo sua instalação nos racks dos CPDs da CGU Brasília, conforme padrão existente. Remoção dos equipamentos sem uso e promoção de sua guarda em lugar apropriado.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: A instalação de equipamentos de rede, atualmente, é realizada em caso de troca de equipamentos defeituosos ou em caso de necessidade de ampliação do número de pontos de rede. Os equipamentos são configurados e instalados pela contratante. A remoção de equipamentos ocorre em caso de troca de equipamentos defeituosos ou quando há necessidade de mudança de rack.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	B	Instalar fisicamente o equipamento de rede no rack, seguindo o padrão de posicionamento, espaçamento e rotulação definido pela contratante.	0,5	0,5
02	B	Realizar conexões elétricas dos equipamentos e manter a organização dos cabos de força.	0,2	0,2
03	B	Remover fisicamente o equipamento substituído do rack, bem como os cabos de rede e elétricos liberados (quando houver).	0,5	0,5
04	B	Realizar a limpeza física do equipamento e entregá-lo em local determinado pela contratante.	0,2	0,2
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	**1,4**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para conclusão da Tarefa.	Dia útil seguinte	1% por hora de atraso	10%

0145

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
. A auditoria será realizada mediante visita da contratante aos locais de realização dos procedimentos.

0146

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-004 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	5
Estimativa de Consumo Anual	30
Custo Final Previsto em UST	150

Tarefa/Demanda: Análise de segurança para homologação de softwares de baixa complexidade	Objetivo: Controle e Padronização. Elaboração de análise de segurança dentro do processo de homologação de softwares de baixa complexidade, segundo procedimentos estabelecidos pela contratante.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

Existe um processo formal definido para homologação de software, visando avaliar, dentre outros aspectos,a segurança da ferramenta.

Esta tarefa tem como objetivo realizar esta análise de segurança para homologação de software seguindo processo estabelecido.

Em geral, o processo consiste em avaliar funcionalidades e riscos relacionados ao software e, por fim, descrever recomendações que mitiguem os riscos encontrados, se houver. Tais informações são registradas em relatório de Análise de Segurança padronizado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	M	Obter o software a partir do seu fornecedor, instalá-lo e avaliá-lo de acordo com procedimentos estabelecidos pela contratante.	1	3,5
02	I	Elaborar, com base na análise no item 1, relatório de análise de segurança simplificado para aprovação da contratante.	1	1,5
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA	**UST**	**5**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para entrega do relatório descrito no item 2 da lista de atividades.	Até 8 horas úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

0147

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O procedimento para homologação de software, bem como o modelo de relatório de análise de segurança, serão definidos pela contratante e poderão ser ajustados a qualquer momento a fim de atender às necessidades da organização;
2. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos produtos com os procedimentos estabelecidos pela contratante.

0148

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-005 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	7
Estimativa de Consumo Anual	20
Custo Final Previsto em UST	140

Tarefa/Demanda: **Geração de relatórios gerenciais de baixa complexidade**	**Objetivo:** Padronização. Consultar informações, conforme critérios e procedimentos definidos pela contratante, com vistas à elaboração de relatórios de baixa complexidade.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Eventualmente surgem necessidades de levantamento e consolidação de informações coletadas de diversas ferramentas de segurança. Esta tarefa é definida com objetivo de atender esta demanda.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	I	Obter informações, conforme critérios e procedimentos definidos pela contratante, para elaboração de relatórios de baixa complexidade, conforme modelos pré-definidos.	4	6
02	B	Documentar os resultados obtidos em relatórios de baixa complexidade para aprovação da contratante.	1	1
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	7

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para conclusão da Tarefa.	Dia útil seguinte	1% do VTD à cada 2 horas	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O procedimento para consulta das informações, bem como os modelos dos relatórios, serão definidos pela contratante e poderão ser ajustados a qualquer momento, a fim de atender às necessidades da organização;
2. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos produtos com os procedimentos estabelecidos pela contratante.

0149

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-006 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	31
Estimativa de Consumo Anual	12
Custo Final Previsto em UST	372

Tarefa/Demanda: **Geração de relatórios gerenciais de média complexidade**	**Objetivo:** Padronização. Consultar informações, conforme critérios e procedimentos definidos pela contratante, com vistas à elaboração de relatórios de média complexidade.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Eventualmente surgem necessidades de levantamento e consolidação de informações coletadas de diversas ferramentas de segurança. Esta tarefa é definida com objetivo de atender esta demanda.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	M	Obter informações, conforme critérios e procedimentos definidos pela contratante, para elaboração de relatórios de média complexidade, conforme modelos pré-definidos.	8	28
02	I	Documentar os resultados obtidos em relatórios de média complexidade para aprovação da contratante.	2	3
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	**31**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para conclusão da Tarefa.	2 dias úteis da solicitação	1% do VTD à cada dia de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O procedimento para consulta das informações, bem como os modelos dos relatórios, serão definidos pela contratante e poderão ser ajustados a qualquer momento, a fim de atender às necessidades da organização;
2. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos produtos com os procedimentos estabelecidos pela contratante.

0150

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-007 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	110
Estimativa de Consumo Anual	8
Custo Final Previsto em UST	880

Tarefa/Demanda: **Geração de relatórios gerenciais de alta complexidade**	**Objetivo:** Padronização. Consultar informações, conforme critérios e procedimentos definidos pela contratante, com vistas à elaboração de relatórios de alta complexidade.
Base de conhecimento:	Inexistente
Cenário atual: Eventualmente surgem necessidades de levantamento e consolidação de informações coletadas de diversas ferramentas. Esta tarefa é definida com objetivo de atender esta demanda.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	A	Obter informações, conforme critérios e procedimentos definidos pela contratante, para elaboração de relatórios de alta complexidade, conforme modelos pré-definidos.	16	96
02	M	Documentar os resultados obtidos em relatórios de alta complexidade para aprovação da contratante.	4	14
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA	**UST**	**110**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para conclusão da Tarefa.	4 dias úteis	1% do VTD à cada dia de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O procedimento para consulta das informações, bem como os modelos dos relatórios, serão definidos pela contratante e poderão ser ajustados a qualquer momento, a fim de atender às necessidades da organização;
1. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos produtos com os procedimentos estabelecidos pela contratante.

0151

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-008 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	1,125
Estimativa de Consumo Anual	50
Custo Final Previsto em UST	56,25

Tarefa/Demanda: **Manutenção e configuração de ferramentas de segurança**	**Objetivo:** Controle e Padronização. Executar procedimentos de configuração em ferramentas de segurança.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

Dentre as atividades executadas pela contratante, existem as relacionadas à alteração de configurações existentes nas diversas ferramentas de segurança. Em média existem 50 intervenções anuais desta natureza. Em linhas gerais, a tarefa consiste em verificar necessidade de ajuste de configuração, avaliar a melhor forma de realizar o procedimento e aplicar a configuração.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	I	Realizar configurações em ferramentas de segurança de acordo com procedimentos definidos pela contratante.	0,5	**0,750**
02	I	Manter atualizada a documentação do serviço.	0,25	**0,375**
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	**1,125**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para conclusão da Tarefa.	4 horas úteis	1% do VTD à cada hora de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. O procedimento para consulta das informações, bem como os modelos dos relatórios, serão definidos pela contratante e poderão ser ajustados a qualquer momento, a fim de atender às necessidades da organização;
2. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos produtos com os procedimentos estabelecidos pela contratante.

0132

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-009 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	3
Estimativa de Consumo Anual	52
Custo Final Previsto em UST	156

Tarefa/Demanda: Documentação de baixa complexidade	Objetivo: Padronização. Documentar topologias, políticas, normas, procedimentos e configurações por meio do registro em ambiente próprio de informações, em formato textual ou gráfico.
Equipe: Todas	
Base de conhecimento:	Existente, mas não estruturada.

Cenário atual:
Esta tarefa visa a criação/atualização de qualquer tipo de documentação, para a área técnica ou aos usuários finais, que não esteja prevista nas tarefas rotineiras, as quais já preveem uma atividade especifica para documentação. A maior parte da documentação está armazenada em ambiente WIKI; porém existe, também, o armazenamento em bases não estruturadas.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	I	Elaborar/atualizar documentação de baixa complexidade de topologias, políticas, manuais, wikis, normas, procedimentos e configurações, de acordo com modelos e procedimentos definidos pela contratante.	2	3
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			UST	3

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%
2. Tempo máximo para conclusão da Tarefa.	8h úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Os modelos e os procedimentos para documentação serão definidos pela contratante e poderão ser ajustados a qualquer momento, a fim de atender às necessidades da organização.
2. A auditoria será realizada mediante acompanhamento dos registros de recebimento dos produtos gerados por esta tarefa, bem como pela comparação dos produtos com os procedimentos estabelecidos pela contratante.

0153

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-010 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	1,425
Estimativa de Consumo Anual	50
Custo Final Previsto em UST	71,25

Tarefa/Demanda: **Carga de dados – Sistema A**	**Objetivo:** Padronização, e Controle. Realizar carga de arquivos de dados transferidos à CGU
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual:

Arquivos de dados recebidos pela CGU, com processamento interno à CGU. Este procedimento causa diversos problemas, como por exemplo, erros de leiaute, de validação e até mesmo arquivos corrompidos. Com a implantação de sistema específico, os próprios órgãos responsáveis pelo envio dos arquivos irão processá-los, com pré-validação. No entanto, alguns arquivos são produzidos internamente e necessitam ser processados pelo mesmo sistema.

Outro caso de uso do sistema são arquivos muito grandes ou de órgãos que continuarem a enviar arquivos sem o pré-processamento, situação em que também será necessário o processamento do arquivo na CGU.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	B	Localizar o arquivo de dados	0,3	0,3
02	B	Descompactar o arquivo de dados se necessário.		
03	I	Autenticar e preencher informações necessárias do arquivo de dados, conforme instruções enviadas pela área demandante.	0,25	0,375
04	B	Acompanhar o processamento do arquivo	0,5	0,500
05	B	Imprimir relatório de erros ou protocolo de processamento e entregar para o demandante.	0,25	0,25
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	**1,425**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para publicação.	dia útil seguinte	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite +	10%

0154

amostra das ordens de serviço do mês.		Refazer	

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0155

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-011 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	2,65
Estimativa de Consumo Anual	500
Custo Final Previsto em UST	1.325

Tarefa/Demanda: Digitalização e indexação de processo não sigiloso	Objetivo: Padronização, produção. Efetuar digitalização e indexação de processos para que o armazenamento e trâmite dos mesmos possam ser efetuados de forma eletrônica.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual: Todos os processos em trâmite na CGU tramitam em papel. Muitos destes processos irão fazer parte do processo eletrônico, em implantação pela CGU, e para isso, estes processos deverão ser digitalizados e indexados. A média de novos processos por ano é de cerca de 1000, no entanto, apenas os processos não sigilosos da Corregedoria serão digitalizados nesta primeira fase do processo. O volume médio de cada processo é de 57 páginas.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	I	Preparar, digitalizar, guardar e validar o processo.	0,6	0,90
02	M	Indexar o processo, inserindo no sistema conforme instruções enviadas pela área demandante.	0,5	1,75
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA	**UST**	**2,65**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Fidelidade no sequenciamento das páginas digitalizadas em cada processo.	100%	0,1% do VTD por página fora da sequência	10%
2. Documentos digitalizados conforme resolução definida pelo demandante.	100%	0,1% do VTD por página	10%
3. Tempo máximo para conclusão da Tarefa, considerando 10 processos.	dia útil seguinte	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
4. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0156

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-012 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	20
Estimativa de Consumo Anual	12
Custo Final Previsto em UST	240

Tarefa/Demanda: **Importação de arquivos de Banco de Dados**	**Objetivo:** Padronização, produção. Realizar cópia/descompactação/importação de arquivos
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual: Atualmente, são recebidos pela Casa, algumas bases de dados, no formato do. Essa tarefa, consiste em realizar todos os procedimentos detalhados na documentação, para realizar a importação dos dados numa instância de banco de dados. Base atualmente com 30 GB, periodicidade mensal, processo de carga manual.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	B	Copiar arquivo para o computador de destino.	0,5	0,5
02	B	Descompactar o arquivo de dados se necessário.	2	2
03	I	Preparar base de destino.	0,5	0,75
04	B	Importar os dados.	16	16
05	I	Analisar log de erros e verificar os dados.	0,5	0,75
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	**20**

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo para execução da tarefa.	2 dias úteis	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	5% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Conhecimento nas plataformas SQL Server e Oracle;
2. Auditoria da tarefa consiste em verificação dos dados importados.

0157

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-013 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	0,60
Estimativa de Consumo Anual	570
Custo Final Previsto em UST	342

Tarefa/Demanda: **Cadastro de usuário**	**Objetivo:** Padronização, produção. Realizar cadastro inicial de novos colaboradores (servidores comissionados ou efetivos, estagiários, terceirizados), como etapa inicial para a concessão de acesso aos demais sistemas de informações em uso na CGU, bem como para a liberação para cadastro de senha de rede e correio eletrônico.
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual: Um chefe de unidade solicita cadastramento de um novo colaborador. A solicitação é encaminhada à equipe responsável, que procede o cadastramento conforme as atividades descritas abaixo, devidamente detalhadas na base de conhecimento indicada. Concluindo a operação, encaminha mensagem ao solicitante informando o atendimento e passando orientações adicionais.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	I	Cadastrar (Incluir ou Excluir), no sistema, os dados do novo usuário conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável	0,30	0,45
02	B	Solicitar atendimento em caso de cadastro de terceirizado que já possui cadastro no sistema	0,10	0,10
03	B	Comunicar o solicitante do cadastro, informando a situação do cadastramento, com orientações para etapas seguintes.	0,05	0,05
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	**0,60**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
. Tempo máximo para cadastro do usuário.	Dia útil seguinte	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0158

Controladoria Geral da União

TAREFA Nº S-014 Contrato CGU Nº Contratada

Tipo	SUPORTE
Custo Unitário em UST	2,00
Estimativa de Consumo Anual	1.000
Custo Final Previsto em UST	2.000

Tarefa/Demanda: **Gravação de CD de Relatórios do Sorteio de Municípios**	**Objetivo:** Padronização, produção. Realizar gravação de CD e criação de índices de acesso aos Relatórios
Base de conhecimento:	Existente

Cenário atual: Periodicamente a área responsável pelos Sorteios de Municípios formaliza pedido de geração de CD's, repassando os arquivos de relatórios, a forma, quantidade de mídias e todas as informações necessárias para execução da tarefa. A equipe responsável executa as atividades abaixo, necessárias para o atendimento. Estas atividades estão detalhadas na base de conhecimento indicada acima.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Esforço (horas)	Custo Total
01	B	Gravar, a partir da formalização da demanda conforme Roteiro de Gravação de CD.	0,2	0,20
02	M	Gerar índice de acesso aos Relatórios.	0,2	0,70
03	I	Criar estruturas de pastas de acordo com o tipo de sorteio	0,2	0,30
04	I	Gravar mídia (considerando 4 CDs, onde a quantidade final é especificado pelo gestor na demanda).	0,4	0,60
05	B	Ajustar, imprimir e colar etiquetas na Mídia (considerando as 4 mídias).	0,2	0,20
CUSTO FINAL PARA A TAREFA			**UST**	**2,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Tempo máximo execução da tarefa, considerando uma solicitação de 50 mídias.	Dia útil seguinte	0,5% do VTD por hora de atraso	10%
2. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	0,1% do VTD por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10%

VTD - valor total das ordens de serviço demandadas no mês para a Tarefa.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. Auditoria da tarefa será realizada por meio de testes por amostragem.

0150

Presidência da República
Controladoria-Geral da União

CONTRATO N.º 12 /2011 QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA E A EMPRESA ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A., NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO** por meio da **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, por intermédio **da DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Juridica - CNPJ sob o número 05.914.685/0001-03, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, 10º andar, em Brasília - DF, neste ato representada pelo Diretor de Gestão Interna, **CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº 941.256, expedida pela SSP/DF, e do CPF/MF nº 416.281.011-72, nomeado pela Portaria nº 592 de 13/06/2007, da Ministra de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União de 14/06/2007, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A.**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 21.246.699/0001-44, com sede Floriano Peixoto 6500, Parte Granja Marileuza – Uberlândia/MG, neste ato representada pela sua Diretora de Talentos Humanos, a Senhora **MARIA APARECIDA GARCIA**, portadora da Cédula de Identidade nº M.2.767.894, expedida pela SSP/MG e CPF nº 393.642.166-87, e pelo seu Diretor Presidente, o Senhor **JOSÉ ANTÔNIO FECHIO**, portador da Cédula de Identidade nº 12.969.560, expedida pela SSP/SP e CPF nº 042.496.258-69, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato, sob a forma de execução indireta, tendo em vista o que consta no Processo nº **00190.031146/2010-97** e em observância ao disposto nos termos da Lei nº 10.520/02; do Decreto nº 3.555/00 e alterações posteriores; do Decreto nº 5.450/05; da Lei Complementar nº 123/06; do Decreto nº 6.204/07, do Decreto nº 7.174/10, da IN nº 02/08 - MPOG e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O Contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da **CONTRATANTE** em Brasília e nas demais Unidades da Federação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda consonância com as normas contidas na Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada, ao Edital do Pregão Eletrônico nº 06/2011 e seus Anexos, ao Termo de Referência, à Proposta de Preços da **CONTRATADA**, à Nota de Empenho e demais documentos que compõem o Processo supramencionado que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da **CONTRATANTE,** sem prejuízo das demais disposições inseridas no Edital e no Termo de Referência **(Anexo I do Edital)**:

1. Supervisionar os serviços objeto do contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;
2. Permitir o acesso ao local da execução dos serviços, do pessoal da **CONTRATADA**, necessários à execução do objeto do Contrato;
3. Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução dos serviços;
4. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio do servidor competente;
5. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas no Termo de Referência **(Anexo I do Edital)**:

1. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução dos serviços objeto do contrato;
2. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
3. Promover Promover a prestação dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial a Resolução RDC ANVISA nº 52, de 22/10/2009 e alterações posteriores, e às recomendações aceitas pela boa técnica;
4. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela **CONTRATANTE**, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
5. Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela **CONTRATANTE**;
6. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando da execução do serviço à **CONTRATANTE;**
7. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato;
8. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;
9. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da **CONTRATANTE**, inclusive por danos causados a terceiros;

10. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

11. Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;

12. Cumprir todas as obrigações e exigências previstas no Contrato e Termo de Referência - Anexo I do Edital e em seus anexos.

CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE INÍCIO, DA EXECUÇÃO E DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços deverá ser iniciada, imediatamente após a assinatura do Contrato, observado o disposto no item 11 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

SUBCLÁUSULA ÚNICA - Na prestação dos serviços a **CONTRATADA** deverá observar as especificações técnicas e demais orientações/obrigações descritas no Termo de Referência, Anexo I do Edital, em especial as disposições dos itens **4, 5, 14, 15, 18 e 20**.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E DO REAJUSTE

A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela prestação dos serviços, de acordo com a proposta comercial da **CONTRATADA**, o valor mensal estimado de R$ 129.583,25 (cento e vinte e nove mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte e cinco centavos), perfazendo o montante anual de R$ 1.554.999,00 (um milhão, quinhentos e cinquenta e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais).

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O preço ofertado na proposta da **CONTRATADA** será fixo e irreajustável por um período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Os preços ajustados já levam em conta todas e quaisquer despesas incidentes na prestação dos serviços contratados, tais como serviços de frete, tributos, transporte, alimentação, instalação, desinstalação e reinstalação de componentes, atualizações.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea "d", do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento da União para o exercício de 2011, na classificação abaixo:

PROGRAMA DE TRABALHO: 04122117322720001
NATUREZA DE DESPESA: 339039
NOTA DE EMPENHO: NE800420 **EMITIDA EM: 17/06/2011**
VALOR: R$ 842.291,12

CLÁUSULA OITAVA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento dos serviços será efetuado **mensalmente** à **CONTRATADA**, **até o 5º (quinto) dia útil** contado do **ateste da Fatura - a ser realizado pelo Fiscal do contrato conforme previsto nos itens 12 e 19 do Termo de Referência** -, a qual conterá o endereço, o CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da empresa, a descrição clara do objeto do contrato - em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária e de acordo com as condições constantes na proposta da empresa e aceitas pela **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A **CONTRATADA** deverá encaminhar à **CONTRATANTE**, **até o 5º (quinto) dia útil do mês subseqüente à prestação do serviço**, a Nota Fiscal/Fatura, a fim de que sejam adotadas as medidas afetas ao pagamento.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Para execução do pagamento, a **CONTRATADA** deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, a Controladoria-Geral da União, CNPJ nº **05.914.685/0001-03**.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – **SIMPLES**, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

SUBCLÁUSULA QUARTA - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela **CONTRATANTE**, o qual somente atestará a execução dos serviços e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela **CONTRATADA**, todas as condições pactuadas relativas ao objeto do Contrato (vide itens 12 e 19 do Termo de Referência – Anexo I do Edital).

SUBCLÁUSULA QUINTA - Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA SEXTA - **Previamente a cada pagamento à CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** realizará **consulta ao SICAF** para verificar a manutenção das condições de habilitação.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - Constatada a situação de **irregularidade da CONTRATADA** junto ao SICAF, a mesma **será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelos serviços já prestados**, para, num prazo exequível fixado pela **CONTRATANTE**, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão contratual.

SUBCLÁUSULA OITAVA - O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado a critério da **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA NONA - No caso de eventual atraso de pagamento, e mediante pedido da **CONTRATADA**, o valor devido será atualizado financeiramente, desde a data a que o mesmo se referia até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$AF = [(1 + IPCA/100)^{N/30} - 1] \times VP$$, onde:

AF = atualização financeira;

IPCA = percentual atribuído ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo, com vigência a partir da data do adimplemento da etapa;

N = número de dias entre a data do adimplemento da etapa e a do efetivo pagamento;

VP = valor da etapa a ser paga, igual ao principal mais o reajuste.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à **CONTRATADA** para as correções solicitadas, não respondendo a **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei conforme disposto no inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA

A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data da assinatura do contrato, comprovante de garantia, no valor de R$ 77.749,95 (setenta e sete mil, setecentos e quarenta e nove reais e noventa e cinco centavos), correspondente a **5% (cinco por cento) do valor total do contrato**, cabendo-lhe optar por uma das modalidades de garantia prevista no art. 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Para a garantia do contrato, caso a **CONTRATADA** opte por apresentar títulos da dívida pública, os mesmos deverão ter valor de mercado compatível com o valor a ser garantido no contrato, preferencialmente em consonância com as espécies recomendadas pelo Governo Federal, como aquelas previstas no art. 2º, da Lei nº 10.179, de 06 de fevereiro de 2001.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Caso a **CONTRATADA** opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, nominal à Controladoria-Geral da União, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A **CONTRATANTE** fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da **CONTRATADA**, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

SUBCLÁUSULA QUARTA - A autorização contida na subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

SUBCLÁUSULA QUINTA - A **CONTRATADA** obriga-se a repor, no **prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas**, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela **CONTRATANTE**, sob pena de aplicação da penalidade prevista na alínea "f" da Cláusula Décima Segunda.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão **por culpa da CONTRATADA**, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A garantia será restituída automaticamente, ou por solicitação, no prazo de até 3 (três) meses contados do final da vigência do contrato ou da rescisão, em razão de outras hipóteses de extinção contratual previstas em lei.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Caso ocorra a prorrogação da vigência do contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei nº 8.666/1993, a **CONTRATADA** deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida renovação da garantia prestada, tomando-se **por base o valor atualizado do contrato**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização do objeto desta Licitação serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela **CONTRATANTE**, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à **CONTRATADA**, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Não obstante ser a **CONTRATADA** a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Cabe à **CONTRATADA** atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto do contrato, **sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE**, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da **CONTRATADA**, que é total e irrestrita em relação aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e **em nenhuma hipótese**, em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Os equipamentos, ferramentas e materiais utilizados deverão estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pela **CONTRATANTE**, sendo que a inobservância desta condição implicará a sua recusa, bem como o seu devido refazimento e/ou adequação/substituição, sem que caiba à **CONTRATADA** qualquer tipo de reclamação ou indenização.

SUBCLÁUSULA QUINTA - As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da **CONTRATANTE** para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A fiscalização da Administração não permitirá que os empregados da **CONTRATADA** executem tarefas em desacordo com as preestabelecidas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se, na execução do objeto, ficar comprovada a existência de irregularidade ou ocorrer inadimplemento contratual pelo qual possa ser responsabilizada a **CONTRATADA**, esta, sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, poderá sofrer as seguintes penalidades ou sanções:

a) advertência por escrito;

b) multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação devidamente atualizado, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, na hipótese de recusa injustificada da empresa em celebrar o contrato, **no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, após regularmente convocada, caracterizando inexecução total das obrigações acordadas;

c) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da Nota Fiscal referente ao mês em que for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Edital e/ou no Termo de Referência, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas.

d) pelo atraso injustificado para o início da execução dos serviços, multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) incidente sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato será rescindido;

e) pela inobservância dos demais prazos atrelados à execução dos serviços, multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) incidente sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato será rescindido;

f) multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total da contratação devidamente atualizado, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, na hipótese de recusa injustificada da **CONTRATADA** em apresentar a garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, e/ou recompor o valor da garantia, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após regularmente notificada;

g) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa da **CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Conforme o disposto no art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas no edital e no contrato e das demais cominações legais;

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/1993 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, inclusive a responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos causados à **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A multa deverá ser recolhida no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA QUARTA - O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

SUBCLÁUSULA QUINTA - As sanções previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

SUBCLÁUSULA SEXTA - Não será aplicada multa se, **justificada e comprovadamente**, o atraso na execução dos serviços advier de caso fortuito ou de força maior.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A atuação da **CONTRATADA** no cumprimento das obrigações assumidas será registrada no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – **SICAF**, conforme determina o § 2º, do art. 36, da Lei nº 8.666/1993.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

A **CONTRATADA** deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto deste Contrato, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Para formalização da confidencialidade exigida, a **CONTRATADA** deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à **CONTRATANTE**, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - O Termo deverá ser assinado pelo representante da **CONTRATADA**, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E SUBCONTRATAÇÃO

A associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à **CONTRATANTE** para que esta delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Edital.

SUBCLÁUSULA ÚNICA - É expressamente **vedada a subcontratação total ou parcial** do objeto deste Contrato, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista na alínea "g" da Cláusula Décima Segunda.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/1993, sempre por meio de Termos Aditivos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato ensejará sua rescisão, com as conseqüências contratuais, de acordo com o disposto nos Artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A rescisão deste contrato poderá ser:

I- determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada, notificando-se a contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quanto ao inciso XVII;

II- amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração;

III- judicial, nos termos da legislação.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Os casos da rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Conforme o disposto no Inciso IX, do art. 55, da Lei 8666/93, a **CONTRATADA** reconhece os direitos da **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77, do referido Diploma Legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PUBLICAÇÃO

Incumbirá à **CONTRATANTE** providenciar a publicação deste instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 dias daquela data.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

O Foro para solucionar os litigios que decorrerem da execução deste Contrato será o da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal.

E por estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento contratual em três vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília -DF, 03 de agosto de 2011.

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Controladoria-Geral da União
CONTRATANTE

MARIA APARECIDA GARCIA
Algar Tecnologia e Consultoria S.A.
CONTRATADA

ALGAR Tecnologia e Consultoria S/A
JOSÉ ANTONIO FECHIO
Diretor Presidente

JOSÉ ANTÔNIO FECHIO
Algar Tecnologia e Consultoria S.A.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Maria Eleni e. Lima
NOME:
CPF:
RG:

Nayara B. M. Coelho
NOME: Nayara Barreto Medeiros Coelho
CPF: 916.824.441-04
RG: 2061003 SSP-DF

SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO EM SÃO PAULO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 2/2011 - UASG 110099

Número do Contrato: 11/2010. Nº Processo: 00058900115820101 3. PREGÃO SISPP Nº 4/2010 Contratante: SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO ESTADO DE SAO PAULO. CNPJ Contratado: 03790750000147. Contratado : LIMPECOL SERVIÇOS GERAIS LTDA EPP-Objeto: Prorrogação do contato por mais 12(doze) meses com repactuação de preços. Fundamento Legal: Dec. 5450/05, Lei 10520/02, et 8666/93 e demais legislação correlata Vigência: 16/08/2011 a 15/08/2012. Valor Total: R$196.162,91. Fonte: 100000000 - 2011NE800091. Data de Assinatura: 15/08/2011.

(SICON - 02/09/2011) 110099-00001-2011NE800113

AVISO DE SUSPENSÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2011

Comunicamos a suspensão da licitação supra citada, publicada no D.O. em 26/08/2011. Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada em serviços de Telefonia fixa local e longa distancia nacional e internacional para as Unidades da AGU nos estados de São Paulo,Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

DENISE DE MORAES PETRONI
Superintendente Regional

(SIDEC - 02/09/2011) 110061-00001-2011NE800113

SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO EM PERNAMBUCO

EXTRATO DE CONTRATO Nº 16/2011 - UASG 110096

Nº Processo: 00510000452920102 2. PREGÃO SISPP Nº 27/2011 Contratante: UNIDADE REGIONAL DE ATENDIMENTO NO ESTADO DE PERNAMBUCO. CNPJ Contratado: 08483417000170. Contratado : AGATHA SERVIÇOS GERAIS LTDA -Objeto: Prestação de serviços continuados de manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de ares condicionados, com fornecimento de peças, visando atender as necessidades das Unidades da AGU na cidade de Teresina/PI. . Fundamento Legal: Lei nº 8.666/93 atualizadVigência: 01/09/2011 a 01/09/2012. Valor Total: R$7.999,80. Fonte: 100000000 - 2011NE801699. Data de Assinatura: 01/09/2011.

(SICON - 02/09/2011) 110061-00001-2011NE800113

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CASA CIVIL
IMPRENSA NACIONAL

DILMA VANA ROUSSEFF
Presidenta da República

GLEISI HELENA HOFFMANN
Ministra de Estado Chefe da Casa Civil

BETO FERREIRA MARTINS VASCONCELOS
Secretário Executivo da Casa Civil

FERNANDO TOLENTINO DE SOUSA VIEIRA
Diretor-Geral da Imprensa Nacional

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO SEÇÃO 3

Publicação de contratos, editais, avisos e inidoneidade

JORGE LUIZ ALENCAR GUERRA
Coordenador-Geral de Publicação e Divulgação

ALEXANDRE MIRANDA MACHADO
Coordenador de Editoração e Divulgação Eletrônica dos Jornais Oficiais

FRANCISCO DAS CHAGAS PINTO
Coordenador de Produção

A Imprensa Nacional não possui representantes autorizados para a comercialização de assinaturas impressas e eletrônicas

http://www.in.gov.br ouvidoria@in.gov.br
SEC, Q.D. Lote 6, Lote 800, CEP 70610-460, Brasília - DF
CNPJ 04196645/0001-00
Fone: 0800 725 6787

RETIFICAÇÃO

No Extrato de Contrato Nº 43/2011 publicado no D.O. de 02/09/2011 , Seção 3, Pág. 2. Onde se lê: Vigência: 22/08/2011 a 22/08/2011 Leia-se : Vigência: 22/08/2011 a 22/08/2012.

(SICON - 02/09/2011) 110061-00001-2011NE800113

SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

RESULTADOS DE JULGAMENTOS PREGÃO Nº 18/2011

A Pregoeira da Superintendência de Administração no Rio de Janeiro, torna público o Resultado de Julgamento do Pregão em epígrafe, declarando como vencedora a empresa: CUIDAR EMPRESA DE SERVIÇOS TECNICOS LTDA-EPP, CNPJ: 11.836.399/0001-61.

(SIDEC - 02/09/2011) 110061-00001-2011NE800113

PREGÃO Nº 19/2011

A Pregoeira da Superintendência de Administração no Rio de Janeiro, torna público o Resultado de Julgamento do Pregão em epígrafe, declarando como vencedora a empresa: COTTAS TERCEIRIZAÇÃO LTDA - CNPJ: 09.606.978/0001-76.

ANA CAROLINA SBARDELOTTI

(SIDEC - 02/09/2011) 110061-00001-2011NE800113

SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO GRANDE DO SUL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 3/2011 - UASG 110097

Número do Contrato: 38/2009. Nº Processo: 00531000623200921 PREGÃO SISPP Nº 25/2009 Contratante: AGU UNIDADE REGIONAL DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA-GERAL. CNPJ Contratado: 04281402000162. Contratado : VIGILANCIA ASGARRAS S/S LTDA -Objeto: Prorrogar o prazo de vigência do contrato original por mais 12 meses, compreendendo o período de 01/10/2011 até 30/09/2012. . Fundamento Legal: Lei 8666/93 em sua atual re ção e legislação complementar. Vigência: 01/10/2011 a 30/09/2012. Valor Total: R$255.676,20. Fonte: 100000000 - 2011NE801103. Data de Assinatura: 02/09/2011.

(SICON - 02/09/2011) 110061-00001-2011NE800113

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO SECRETARIA EXECUTIVA DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

EXTRATO DE CONTRATO Nº 12/2011 - UASG 110176

Nº Processo: 00190031146201097. PREGÃO SISPP Nº 6/2011 Contratante: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIAO. CNPJ Contratado: 21246699000144. Contratado : ALOAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A. Objeto: Prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte 1º nível e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas mobiles, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CGU-PR em Brasília e nas demais Unidades da Federação. . Fundamento Legal: Lei nº 10.520/02 e Lei 8.666/93. Vigência: 03/08/2011 a 02/08/2012. Valor Total: R$1.554.999,00. Fonte: 100000000 - 2011NE801020. Data de Assinatura: 03/08/2011.

(SICON - 02/09/2011) 170420-00001-2011NE800003

SECRETARIA DE POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

EDITAL DE CHAMADA PÚBLICA Nº 3/2011 - SEPPIR/PR

Seleção de Projetos

A Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial convida os interessados a apresentarem propostas, nos termos estabelecidos na Chamada Pública nº 3/2011 -SEPPIR/PR para o OBJETO: Apoiar projetos voltados às Artes Negras em suas variadas linguagens. PRAZOS: LANÇAMENTO DA CHAMADA PÚBLICA: 05/09/11; DATA FINAL PARA O ENVIO: 05/10/11; DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS: a partir de 30/10/11. A presente Chamada encontra-se disponível no site da SEPPIR (www.seppir.gov.br).

LUCAS GOES DA PURIFICAÇÃO
Secretário

SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: Termo Aditivo nº 002/2011 ao Convênio nº 367/2009. Nº Processo:00036.000659/2009-03. Convenentes: Concedente: SECRETARIA DE POLITICAS PARA MULHERES, Unidade Gestora 200021, Gestão 00001. Convenente: MUNICIPIO DE SÃO LEOPOLDO CNPJ 89.511.693/0001-60. Objeto: Suplementação de Recursos parte da Concedente e Convenente, com vistas ao pleno atingimento das metas firmadas no convênio entre as partes. Valor da Concedente R$ 14.000,00; NL 2011NE800071. Valor Convenente R$ 10.500,00 como despesa financeira. Data da assinatura:02 de setembro de 2011.

SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Espécie: Termo Aditivo nº 00004/2011 ao Convênio Nº 00215/2007. Nº Processo: 00000600017620077 6. Convenentes: Concedente : SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS. Unidade Gestora: 200016, Gestão: 00001. Convenente : SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS - SE. CNPJ nº 04.055.201/0001-90. Interveniente:GOVERNO DO ESTADO DO ACRE. CNPJ nº 63.606.479/0001-24. Objeto: Dar nova redação a Clausula Decima do Convênio originario, ficando suprimido o Paragrafo Unico da mencionada Clausula, que passa a vigorar com a redação seguinte: "Este convênio poderá ser alterado, bem como seu prazo de vigência prorrogado, observado o limite previsto na legislação vigente, por meio de Termo Aditivo, de comum acordo entre as partes, desde que não haja mudança do objeto". Vigência: 30/12/2008 a 31/12/2011. Data de Assinatura: 13/07/2011. Signatários: Concedente : RAMAIS DE CASTRO SILVEIRA, CPF nº 819.470.030-20, Convenente : JOSE HENRIQUE CORINTO DE MOURA, CPF nº 076.379.298-50. Interveniente:SEBASTIAO AFONSO VIANA MACEDO NEVES, CPF nº 091.373.942-15.

(SICONV - 02/09/2011)

CÂMARA DE REGULAÇÃO DO MERCADO DE MEDICAMENTOS SECRETARIA EXECUTIVA

COMUNICADO Nº 7, DE 2 DE SETEMBRO DE 2011

A Secretaria Executiva da Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos - CMED, com fulcro no disposto no inciso XIII do artigo 12 da Resolução nº 3, de 20 de julho de 2003, e tendo em vista o § único do artigo 7º da Resolução nº 3, de 3 de março de 2011, e

Considerando a necessidade de se garantir a efetividade da aplicação do Coeficiente de Adequação de Preços - CAP, de que trata a Resolução nº 3, de 3 de março de 2011.

Considerando que as empresas produtoras de medicamentos, como detentoras do registro sanitário concedido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA são responsáveis pelo abastecimento de seus produtos junto ao mercado.

Considerando que as empresas produtoras de medicamentos são responsáveis pela segurança e efetividade de seus produtos.

Considerando que as empresas distribuidoras de medicamentos atuam como representantes das empresas produtoras de medicamentos;

Considerando que o Artigo 7º, caput, da Resolução nº 3, de 2011, prevê que o descumprimento na aplicação do CAP e o consequente inobservância do teto máximo de Preço Máximo de Venda ao Governo - PMVG, seja na venda dos medicamentos com previsão de aplicação de CAP, seja nos produtos vendidos em razão de ordem judicial;

Considerando que o Parágrafo Único do artigo 7º da referida Resolução prevê que as empresas produtoras de medicamentos tem responsável solidariamente com os distribuidoras pelas infrações por estas cometidas.

Divulga o seguinte Comunicado:

1. A Secretaria Executiva da CMED, ante a notícia de descumprimento por parte das empresas distribuidoras na aplicação do CAP e a consequente inobservância do teto máximo de PMVG poderá instaurar processo administrativo diretamente contra a empresa detentora do registro sanitário do medicamento no Brasil.

2. Tendo em vista que a solidariedade entre as empresas distribuidoras e as empresas produtoras esta formalmente prevista desde a Resolução nº 1 de 18 de dezembro de 2006, o disposto no item anterior poderá ser aplicado nas infrações cometidas desde a implementação do CAP e a instituição do PMVG para as compras públicas.

IVO BUCARESKY
Secretário Executivo

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO S.A

EXTRATOS DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Espécie: Ato de Inexigibilidade de Licitação. Objeto: Celebração de contrato para a prestação de serviços de composição e gravação de trilhas sonoras originais e exclusivas, por meio exclusivamente do maestro e compositor Remo Quintas, a ser firmado entre a Empresa Brasil de Comunicação S.A - EBC e a Ponte Studio Gravações Ltda. Fundamento Legal: Lei n. 8.666/93, art. 25, caput, e Decreto nº

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA

OITAVO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 12/2011, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA E A EMPRESA ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A, NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO**, representada pela **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, por intermédio da **DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número **05.914.685/0001-03**, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, 10 andar, em Brasília - DF, neste ato representado pelo Diretor de Gestão Interna - **CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 000292426, expedida pela SSP/MS e do CPF/MF nº 519.412.281-00, nomeado pela Portaria nº 11 de 05/01/2016, do Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União, Seção 2, de 06/01/2016, doravante denominada **CONTRATANTE** e a Empresa **ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 21.246.699/0001-44, com sede na Avenida Floriano Peixoto 6.500, Parte Granja Marileuza – Uberlândia/MG, por meio de sua **FILIAL BRASÍLIA - DISTRITO FEDERAL**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 05.510.654/0004-21, localizada no Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco Q, 4º andar – Edifício João Carlos Saad, Asa Sul – CEP 70070-120 em Brasília – DF, neste ato representada pelo seu Gerente de Negócios, o Senhor **MATHEUS PEDROSA DOS REIS**, portador da Cédula de Identidade nº MG 10.331.931, expedida pela SSP/MG e CPF nº 013.542.696-08, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente **TERMO ADITIVO** ao **CONTRATO nº 12/2011**, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2011**, Processo nº **00190.031146/2010-97**, sob a forma de execução indireta, nos termos da a Lei nº 10.520, de 17/07/2002; Decreto nº 3.555, de 08/08/2000 e suas alterações; Decreto nº 2.271, de 07/07/1997; Instruções Normativas - MARE nº 05, de 21/07/1995 e nº 18, de 22/09/1997; Portaria-MPOG nº 5, de 11/6/2003 e demais legislação correlata, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber a Lei nº 8.666, de 21/06/1993, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto incluir no preâmbulo do Contrato original, os dados da FILIAL BRASÍLIA da Algar TI, CNPJ sob o número 05.510.654/0004-2, estabelecida no SBS, quadra 2, Bloco Q, 4º andar – Edifício João Carlos Saad, Asa Sul – CEP 70070-120 em Brasília – DF, CNPJ 05.510.654/0004-21, como responsável pela execução do contrato

CLÁUSULA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO

O presente **TERMO ADITIVO** será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União, nos termos do parágrafo único do art. 61, da Lei n.º 8.666/1993, correndo as despesas às expensas da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

Ficam ratificadas todas as demais Cláusulas e condições do **CONTRATO** original, não conflitantes com o presente Instrumento.

E por assim estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento, em 3 (três) vias, de igual teor e forma, para todos os fins de direito.

Brasília/DF, 18 de Abril de 2016

CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA
Controladoria-Geral da União
CONTRATANTE

MATHEUS PEDROSA DOS REIS
Algar Tecnologia e Consultoria S.A.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME: Leandro Lima da Cunha
CPF: CPF: 003.841.031-11
RG: RG: 2.117.268 - SSP/DF

NOME:
CPF: CPF: 306.[illegible]-49
RG: RG: 943.803 SSP-DF

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA

NONO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 12/2011, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, POR INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA E A EMPRESA ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A, NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO**, representada pelo **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE**, por intermédio da **DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número **05.914.685/0001-03**, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, 10 andar, em Brasília - DF, neste ato representado pelo Diretor de Gestão Interna - **CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 000292426, expedida pela SSP/MS e do CPF/MF nº 519.412.281-00, nomeado pela Portaria nº 11 de 05/01/2016, do Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União, Seção 2, de 06/01/2016, doravante denominada **CONTRATANTE** e a Empresa **ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 21.246.699/0001-44, com sede na Avenida Floriano Peixoto 6.500, Parte Granja Marileuza – Uberlândia/MG, por meio de sua **FILIAL BRASÍLIA - DISTRITO FEDERAL**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 05.510.654/0004-21, localizada no Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco Q, 4º andar – Edifício João Carlos Saad, Asa Sul – CEP 70070-120 em Brasília – DF, neste ato representada pelo seu Gerente de Negócios, o Senhor **MATHEUS PEDROSA DOS REIS**, portador da Cédula de Identidade nº MG 10.331.931, expedida pela SSP/MG e CPF nº 013.542.696-08, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente **TERMO ADITIVO** ao **CONTRATO nº 12/2011**, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2011**, Processo nº **00190.031146/2010-97**, sob a forma de execução indireta, nos termos da a Lei nº 10.520, de 17/07/2002; Decreto nº 3.555, de 08/08/2000 e suas alterações; Decreto nº 2.271, de 07/07/1997; Instruções Normativas - MARE nº 05, de 21/07/1995 e nº 18, de 22/09/1997; Portaria-MPOG nº 5, de 11/6/2003 e demais legislação correlata, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber a Lei nº 8.666, de 21/06/1993, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a prorrogação excepcional da vigência do Contrato nº 12/2011 pelo prazo de 12 (doze) meses, ou até a conclusão do novo procedimento licitatório, contados a partir de 03 de agosto de 2016, bem como o reajuste, em aproximadamente 8,46% (oito vírgula quarenta e seis por cento), do valor mensal da prestação de serviços, com fulcro no art. 65 da Lei nº 8.666/93 e Cláusula Sexta do instrumento original.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO

Fica alterado o Caput da Cláusula Sexta, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E DO REAJUSTE

*A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela prestação dos serviços, de acordo com a proposta comercial da **CONTRATADA**, o valor mensal estimado de R$ 185.052,49 (cento e oitenta e cinco mil, cinquenta e dois reais e quarenta e nove centavos), perfazendo o montante anual de R$ 2.220.629,69 (dois milhões, duzentos e vinte mil, seiscentos e vinte e nove reais e sessenta e nove centavos)".*

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da execução do presente Termo Aditivo estão estimadas em R$ R$ 2.220.629,69 (dois milhões, duzentos e vinte mil, seiscentos e vinte e nove reais e sessenta e nove centavos), sendo o valor de R$ 912.925,44 (novecentos e doze reais novecentos e vinte e cinco reais e quarenta e quatro centavos) referente ao exercício de 2016, e o valor de R$ 1.307.704,25 (um milhão, trezentos e sete mil setecentos e quatro reais e vinte e cinco centavos) referente ao exercício de 2017.

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA

A **CONTRATADA** prestará garantia no valor de R$ 111.031,48 (cento e onze mil, trinta e um reais e quarenta e oito centavos) correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Termo Aditivo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura deste instrumento.

CLÁUSULA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

O presente **TERMO ADITIVO** será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União, nos termos do parágrafo único do art. 61, da Lei n.º 8.666/1993, correndo as despesas às expensas da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEXTA - DA RATIFICAÇÃO

Ficam ratificadas todas as demais Cláusulas e condições do **CONTRATO** original, não conflitantes com o presente Instrumento.

E por assim estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento, em 3 (três) vias, de igual teor e forma, para todos os fins de direito.

Brasília/DF, 29 de julho de 2016.

CARLOS EDUARDO GIRÃO DE ARRUDA
Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle
CONTRATANTE

MATHEUS PEDROSA DOS REIS
Algar Tecnologia e Consultoria S.A.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME: Rachel R.
CPF: CPF: 003.
RG: RG: 206439 - SSP/DF

NOME: GILBERTO DE ALMEIDA NAVIMO
CPF: 529.191.271-87
RG: 1695211 - SSP-DF

DISTRITO SANITÁRIO ESPECIAL INDÍGENA - MANAUS SERVIÇO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

EXTRATO DE REGISTRO DE PREÇOS

Registrador: Distrito Sanitário Especial Indígena Manaus. CNPJ: 00.394.544/0055-78; Espécie: Ata de Registro de Preços; Objeto: Registro de preços para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de veículos para o DSEI Manaus. Pregão Eletrônico nº 08/2016, Data da Assinatura: 15/07/2016, Prazo de Vigência: 18/07/2016 a 17/07/2017, Preços Registrados nos seguintes empresas, CNPJ, Item, unidade de fornecimento e valores unitários, respectivamente: ERLI PDA SILVA - EPP, CNPJ: 07.870.937/0001-67, Grupo 1- Item 1 - hora; a R$ 48,40; Item 2 - peças estimada; a R$ 35.204,00; Lote 2 - item 3, hora; a R$ 29,85; item 4 - peças estimadas; a R$ 203.000,00; grupo 3 - item 5, lavagem simples; lavagem (AMAROK PICK - UP); a R$ 55,00; Item 6- lavagem simples (BOXER); lavagem; a R$ 59,99 ; Item 7- lavagem simples(SPACECROSS); lavagem; a R$ 40,00; Item 8 - lavagem geral(; lavagem; a R$ 40,00; Item 8 - lavagem geral (AMAROK TRIT); lavagem; a R$ 136,67; Item 9 - lavagem geral (BOXER); lavagem; a R$ 153,33; Item 10 - lavagem geral(SPACECROSS); lavagem; a R$ 83,33; Grupo 4- Item 11 - Guincho (AMAROK); serviço; a R$ 180,00; Item 12- Guincho (BOXER); serviço; a R$ 195,00; Item 13 - Guincho fora do perímetro rural(AMAROK); serviço; a R$ 3,50; Item 14 - Guincho fora do perímetro rural (BOXER); serviço; a R$ 3,50.

DISTRITO SANITÁRIO ESPECIAL INDÍGENA - MARANHÃO

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2016 - UASG 257034

Nº Processo: 25034600426920155 4 . Objeto: Pregão Eletrônico - A licitação tem como objetivo o Registro de Preço para eventual contratação de empresa especializada em prestação de serviços comuns de engenharia, incluindo fornecimento de material e mão de obra, visando ao atendimento das demandas de manutenção predial corretiva dos estabelecimentos de saúde e administrativos que compõem a rede do Subsistema de Saúde Indígena ? SASISUS, estruturas civis dos sistemas de abastecimento de água e módulos sanitários, na abrangencia do DsEI/MA. Total de Itens Licitados: 00003. Edital: 09/08/2016 de 08h00 às 12h00 e de 13h às 17h00. Endereço: Rua Cinco de Janeiro, 166 Jordoa - SAO LUIS - MA ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/257034-05-17-2016 . Entrega das Propostas: a partir de 09/08/2016 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 23/08/2016 às 10h00 n site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: Este edital e seus anexos stao disponiveis para os interessados a partir do dia 09/08/2016 ate as 09:59min do dia 23/08/2016 para lançamento das proposta e às 10:00 a divulgação das mesmas.

DONATO ALMEIDA LEITE
Pregoeiro

(SIDEC - 08/08/2016) 257034-00001-2016NE800060

DISTRITO SANITÁRIO ESPECIAL INDÍGENA - MINAS GERAIS E ESPÍRITO SANTO

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/2016 - UASG 257035

Nº Processo: 25047000316201672 . Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa para prestação de serviço de locação de veículos automotores tipo Sedan para atender o DSEI/MGES. Total de Itens Licitados: 00001. Edital: 09/08/2016 de 08h00 às 12h00 e de 14h às 17h59. Endereço: Av. Piracicaba, 325 Ilha Dos Araujos - GOVERNADOR VALADARES - MG ou www.comprasgovernamentais.gov.br/edital/257035-05-18-2016. Entrega das Propostas: a partir de 09/08/2016 as 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 22/08/2016 as 09h00 n site www.comprasnet.gov.br

DANIELE ALMEIDA DOS SANTOS
Pregoeira

(SIDEC - 08/08/2016) 257035-00001-2016NE800032

DISTRITO SANITÁRIO ESPECIAL INDÍGENA - VILHENA

EXTRATO DE REGISTRO DE PREÇOS

Contratante: Distrito Sanitario Especial Indigena Vilhena. CNPJ nº 00.394.544/0030-10; Contratada: item por Empresa: Health Tech Farmacia de Manipulação LTDA, item 25, valor global de R$ 8.800,00, Formulas Magistrais Manipulações Especiais LTDA-EPP, itens 06, 83, 108, 117 e 173, valor global R$ 24.625,00; Democrata Medicamentos e Produtos Hospitalares LTDA-ME, item 52, valor global R$ 9.852,00; JC Atual Comercio de Medicamentos LTDA-ME, itens 16, 47, 50, 53, 125 e 126, valor global R$ 80.766,00; Farmanutri Comercio de produtos Farmacêuticos LTDA-ME, item 01, valor global R$ 2.100,00; I A Dalla Porta Junior-EPP, itens 02 ao 05, 08 ao 13, 15, 18, 21, 22, 23, 29, 35, 36, 45, 46, 49, 51, 56, 65, 66, 69, 70, 72, 73, 74, 76, 80, 84, 90, 91, 96, 98, 99, 103, 106, 109, 110, 111, 112, 116, 119, 124, 127, 128, 129, 132, 134, 136, 137, 139, 140, 141, 142, 143, 145, 152, 155, 156, 157, 159, 161, 162, 163, 165, 166, 167, 168, 169, 171, 172, 175, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184 e 190, valor global R$ 297.355,50; Exclusiva Distribuidora de Medicamentos LTDA-EPP, itens 31, 33, 34, 40, 60, 81, 89, 101, 114, 146, 150, 164, 174, 176 e 188, valor global R$ 29.517,00; Uniafarma Produtos Para Saúde Eireli, itens 41, 54, 102, 121, 123, 187 e 191, valor global R$ 24.890,00; DMC Distribuidoras, Comercio de Medicamentos LTDA-EPP, 07, 17, 28, 37, 38, 39, 42, 43, 44, 48, 58, 67, 68, 85, 87, 88, 95, 104, 122, 144, 154, 158, 186, valor global R$ 174.732,05; Faxinal Hospitalar Eireli-ME, itens 14, 19, 24, 57, 61, 62, 63, 64, 75, 77, 78, 92, 93, 107, 118, 133, 135, 153 e 160, valor global R$ 63.323,00; Objeto: Registro de Preços para eventual aquisição de medicamentos visando a atenção à saúde indígena do Distrito Sanitario Especial Indigena Vilhena por meio das Atas de Registro de Preços nºs 09 a 18/2016 respectivamente, doze meses, Pregão nº 05/2016, conforme especificações técnicas mínimas estabelecidas em Edital e seus anexos. Pelo critério de menor preço, com base na Lei nº 10.520, de 2002, ao Decreto nº 7.892, de 23/01/2013, a Lei Complementar nº 123, de 2006, e subsidiariamente a Lei nº 8.666, de 1993, bem como a legislação correlata, e demais exigências previstas. Data da Assinatura 07/07/2016. Vigência: 07/07/2016 a 06/07/2017.

DISTRITO SANITÁRIO ESPECIAL INDÍGENA - XINGU

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1-2016 - UASG 257041

Número do Contrato: 5/2015. Nº Processo: 25051000425201458. PREGÃO SISPP Nº 4/2015. Contratante: MINISTERIO DA SAUDE. CNPJ Contratado: 14935748000190. Contratado : SARAITI DE ALMEIDA & ALMEIDA FILHO LTDA - ME. Objeto: Prestação de serviços continuados de Manutenção Preventiva e Corretiva de veículos automotores, com fornecimento de peças, acessórios e serviço de reboque. Valor R$ 498.217,44. Fundamento Legal: Art. 61 da Lei n. 8.666, de 1993. Vigência: 03/08/2016 a 04/08/2016. Data de Assinatura: 03/08/2016.

(SICON - 08/08/2016) 257041-00001-2016NE800016

DISTRITO SANITÁRIO ESPECIAL INDÍGENA - YANOMAMI

EXTRATOS DE REGISTROS DE PREÇOS

nº25064.000574/2016-30 O Distrito Sanitario Especial Indigena Yanomami - DSEI-Y, torna pública a Ata de Registro de Preços nº 27/2016 referente ao pregão nº 18/2016, cujo objeto é Registro de Preços para aquisição de CONTADOR DE CEDULAS . Empresa vencedora: VITAL ABE EQUIPAMENTOS LABORATORIAIS LTDA -ME , CNPJ Nº19.142.596/0001-92 ,para os itens 8 (Oito) e 10(dez) no valor total de R$5.685,00; Valor Global da Ata R$5.685,00Para Vigência 12 meses, a contar da data da homologação 28/07/2016, e assinatura da ata 03/08/2016 . A Ata está para consulta no SITIO GOV/DSEI-Y/SESAI/MS.

nº25064.000588/2016-97 O Distrito Sanitario Especial Indigena Yanomami - DSEI-Y, torna pública a Ata de Registro de Preços nº 34/2016 referente ao pregão nº 15/2016, cujo objeto é Registro de Preços para aquisição de Bomba d Agua Peça Componente . Empresa vencedora: DEMOLITION COMERCIO DE MAQUINAS E PEÇAS ,CNPJ Nº10.754.326/0001-68 ,para os itens 2,3 e 6 no valor total de R$96.428,34; Valor Global da Ata R$96.428,34 Para Vigencia 12 meses, a contar da data da homologação, a saber 04/08/2016 as sinatura . A Ata está para consulta no SITIO GOV/DSEI-Y/SESAI/MS.

Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

TERMO ADITIVO AO TERMO DE EXECUÇAO DESCENTRALIZADA
ESPÉCIE: Primeiro Termo Aditivo ao Termo de Execução Descentralizada nº 12/2016 - MTFC
PARTES: MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇAO E CONTROLE (MTFC), com sede no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco A, Brasília/DF, Unidade Gestora 110629, e ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA (ESAF), com sede em Estrada Parque Núcleo Bandeirante, Km 27,4, Lago Sul, Brasília/DF, Unidade Gestora 170009.
OBJETO: Descentralização de crédito e repasse a Escola de Administração Fazendária (ESAF) para a realização do Curso de Processo Administrativo Disciplinar para Formação de Membros de Comissões.
RECURSOS: R$ 14.080,00 (quatorze mil e oitenta reais)
VIGÊNCIA: da data de assinatura até 31 de dezembro de 2016
DATA DE ASSINATURA: 29 de julho de 2016.
SIGNATÁRIOS: Pelo MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇAO E CONTROLE: Giovanni Paccelli Carvalho Eustosa da Costa, Coordenador-Geral de Planejamento e Avaliação Institucional (Ordenador de Despesas PROPREVINE); pela ESCOLA DE ADMINISTRAÇAO FAZENDÁRIA: Raimunda Ferreira de Almeida, Diretora-Geral Adjunta.

SECRETARIA EXECUTIVA DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 9/2016 - UASG 110176

Número do Contrato: 12/2011.
Nº Processo: 00190003114620110 67.
PREGÃO SISPP Nº 6/2011. Contratante: CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. CNPJ Contratado: 05510658000421. Contratado : ALGAR IT CONSULTORIA S/A -Objeto: O presente termo aditivo tem por objetivo a prorrogação excepcional da vigência do Contrato nº 12/2011 pelo prazo de 12 meses, ou até a conclusão do novo procedimento licitatório, contados a partir de 03 de agosto de 2016, bem como o reajuste, em aproximadamente 9,46%, do valor mensal da prestação de serviços com fulcro no art. 65 da Lei nº 8.666/93 e Cláusula Sexta do instrumento original. Fundamento Legal: Lei nº 8.666/93. Vigência: 03/08/2016 a 02/08/2017. Valor Total: R$2.220.629,69. Fonte: 100000000 - 2016NE800049. Data de Assinatura: 29/07/2016.

(SICON - 08/08/2016) 170030-00001-2016NE800004

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

EDITAL Nº 2, DE 8 DE AGOSTO DE 2016 SELEÇÃO DE CONSULTOR INDIVIDUAL

O Coordenador-Geral de Planejamento e Avaliação Institucional torna pública a abertura da presente seleção visando a contratação de consultor individual para elaboração de metodologia de avaliação de políticas públicas com base em manifestações de cidadãos. Para maiores detalhes quanto aos objetivos e produtos esperados consultar Termo de Referencia 21 constante no sitio do MTFC (CGU): http://www.cgu.gov.br/sobre/licitacoes-e-contratos/contratacoes/2016. Os interessados deverão encaminhar curriculum vitae para diplad.copav@cgu.gov.br, com copia para celio@cgu.gov.br até as 18h do dia 02/09/2016, referindo-se a Seleção de Consultor Individual nº 02/2016. Em atenção as disposições da Políticas para Seleção e Contratação de Consultores (GN 2350-9), informamos que esta contratação será realizada mediante processo seletivo simplificado na modalidade Seleção de Consultor Individual (por meio de análise de currículo), sendo exigida dos profissionais a comprovação da experiência e habilitação profissional, bem como da capacidade técnica ou científica compatível com os trabalhos a serem executados. É vedada a contratação, a qualquer título, de servidores ativos da Administração Pública Federal, Estadual, do Distrito Federal ou Municipal, direta ou indireta, bem como de empregados de suas subsidiárias e controladas, no âmbito dos projetos de cooperação técnica internacional.

GIOVANNI PACCELLI CARVALHO EUSTOSA DA COSTA

EDITAL Nº 3, DE 8 DE AGOSTO DE 2016 SELEÇÃO DE CONSULTOR INDIVIDUAL

O Coordenador-Geral de Planejamento e Avaliação Institucional torna pública a abertura da presente seleção visando a contratação de consultor individual para a criação da identidade visual do Sistema Eletrônico e-Ouv, principal canal de interface sociestatal no âmbito do Portal do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (www.ouvidorias.gov.br), gerenciado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (CGU). Para maiores detalhes quanto aos objetivos e produtos esperados consultar Termo de Referência 22, constante no sitio do MTFC (CGU): http://www.cgu.gov.br/sobre/licitacoes-e-contratos/contratacoes/2016. Os interessados deverão encaminhar curriculum vitae para diplad.copav@cgu.gov.br, com cópia para celio@cgu.gov.br até as 18h do dia 02/09/2016, referindo-se a Seleção de Consultor Individual nº 03/2016. Em atenção as disposições da Políticas para Seleção e Contratação de Consultores (GN 2350-9), informamos que esta contratação será realizada mediante processo seletivo simplificado na modalidade Seleção de Consultor Individual (por meio de análise de currículo), sendo exigida dos profissionais a comprovação da experiência e habilitação profissional, bem como da capacidade técnica ou científica compatível com os trabalhos a serem executados. É vedada a contratação, a qualquer título, de servidores ativos da Administração Pública Federal, Estadual, do Distrito Federal ou Municipal, direta ou indireta, bem como de empregados de suas subsidiárias e controladas, no âmbito dos projetos de cooperação técnica internacional.

GIOVANNI PACCELLI CARVALHO EUSTOSA DA COSTA

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico http://www.in.gov.br/autenticidade.html, pelo código 00032016080900095

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

MONSANTO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa ALGAR TI E CONSULTORIA S/A, CNPJ n° 05.510.654/0001-89, situada no RUA DESEMBARGADOR JORGE FONTANA, Nº 600, EDIFÍCIO ORANGE – 5º, 6º E 7º ANDARES, BELVEDERE – CEP: 30.320-670, é nossa prestadora de serviços na área de informática desde 21 de outubro de 2013 através do contrato n° CO-MOBRAS 3377, conforme as seguintes características técnicas:

- **Dados da Contratante:**

  Denominação: MONSANTO DO BRASIL LTDA
  CNPJ: 64.858.525/0001-45
  Endereço: Avenida das nações Unidas 12901 Torre Norte 3º Andar, N 301 e N 302, Brooklin – São Paulo/SP – CEP: 04.578-910

- **Objeto**

  Prestação de serviços de suporte e resolução de problemas técnicos de informática, telefonia e tecnologias de informação (Service Desk) com sustentação de infraestrutura abrangendo 7 (sete) estados da federação

- **Descrição dos Serviços**

SERVICE DESK

- Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) a usuários e estações de trabalho conectadas simultaneamente, em uma única rede corporativa, nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários dos serviços de TI da Monsanto, o gerenciamento de incidentes, atividades que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;
- Prestação de serviços de assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos, atualmente instalado ou que venha a ser instalado, compreendendo a manutenção corretiva de equipamentos (microcomputadores, servidores, notebook, impressoras a jato de tinta matriciais e impressoras a laser,

equipamentos ativos de rede, tais como, switches, hubs, concentradores ópticos, cabeamentos estruturados, roteadores e wireless; scanners, plotters, projetores multimídias e outros);

- Serviços de suporte remoto utilizando software de software remoto;
- Serviços de suporte remoto, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (CA Service Desk Manager 12.6+) que utiliza o selo PinkVerify, com fundamentos ITIL v.03, utilizando os processos de gerenciamento de mudança, problema, configuração, liberação, incidente, conhecimento;
- Elaboração e/ou manutenção de Metodologia de Gestão de Serviços de TI, tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, ISO 20000).
- Instalação e suporte aos programas aplicativos em equipamentos usuários tais como: sistema operacional Windows 7, MS Office 2007, 2013 e 2016, Adobe Acrobat Reader, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, drives periféricos, antivírus Symantec, Internet, Intranet, Explorer, Java Runtime, Google Earth, e outros aplicativos corporativos.
- Prestação de serviços de suporte especializado para o Sistema Operacional na baixa plataforma e serviços relacionados, tais como: Orientar e acompanhar as implementações de segurança em estações de trabalho e servidores; documentar procedimentos de instalação ou configuração de ferramentas de suporte ou produtividade; suporte a todos os sistemas operacionais Windows, além dos serviços básicos de rede, como DNS e WINS; prestar suporte especializado nas ferramentas de infra-estrutura: Active Directory, DNS (BIND), WINS, DHCP (ISC), Ldap NAT (iptables), Proxy (Squid):Aplicar e manter políticas de segurança no ambiente;
- Prestação de serviços de elaboração de relatórios e controles diversos de hardware e software para gerenciamento em páginas web;
- Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações, categorizando e priorizando os mesmos;
- Esclarecer as dúvidas dos usuários;
- Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;

- Acompanhamento todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, escalando-os quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
- Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e solicitações;
- Produzir informações gerenciais;
- Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
- Contribuir na identificação de problemas;
- Criar novos scripts de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;
- Manter uma base FAQ (Frequently Asked Questions) para auto atendimento dos usuários;
- Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.
- Registrar no SGSD detalhes dos tratamentos dados ao incidente de forma a manter-se um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.
- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
- Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- Respeitar as normas de segurança e acesso , incluindo o sigilo das informações;
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela Monsanto;
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando à Monsanto a necessidade de aquisições para a solução do incidente o solicitação;
- Assistir o usuário quando na necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente do usuário;

- Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação;

- Implementar solução de contorno para mitigar, mesmo que parcialmente, o incidente até sua solução definitiva;
- Registrar no SGSD detalhes do tratamento dados ao incidente de forma a manter-se um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.
- Auxílio remoto e/ou presencial na utilização de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, data show, telefone, fax e outros instalados na empresa.
- Criação de identidade de acesso à rede.
- Criação de conta de correio eletrônico.
- Criação de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos.
- Manutenção de conta de acesso à rede.
- Manutenção de conta de correio eletrônico.
- Manutenção de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos
- Configuração de perfil de acesso do usuário, grupos a qual o usuário pertence e pastas compartilhadas.
- Configurar impressora default.
- Configurar acesso à internet, incluído o proxy, e demais configurações do TCP/IP.
- Configurar cliente de e-mail incluindo a utilização de catálogo de endereços.
- Configurar nome domínio do computador.
- Configurar endereço IP e demais configurações TCP/IP.
- Instalação de ramal físico.
- Manobra em cabeamento estruturado para disponibilização de ponto de telefonia.
- Crimpagem de cabo.
- Configuração de equipamento de fax.
- Criação e configuração de ramal virtual, auxílio na alteração de senha de ramal virtual.
- Instalação, configuração, reinstalação de sistema operacional.

MONSANTO

- Formatar sistema de arquivo.
- Aplicação de correções dos fabricantes do sistema operacional e programas básicos instalado no ambiente do usuário.
- Instalação de drivers para novo equipamento e periféricos.
- Mapear pastas de rede a qual o usuário pode ter acesso.
- Diagnóstico e otimização do sistema operacional.
- Instalar, reinstalar e atualizar os programas aplicativos comuns e corporativos.
- Instalar e manter cabeamento estruturado para ponto de rede e/ou telefonia
- Fazer manobras na estrutura passiva da rede: Patch panels, patch cord, ramais físicos, etc
- Execução de aplicativos de recuperação de arquivos.
- Restaurar cópia de segurança de arquivos.
- Cópia e recuperação de área de trabalho.
- Instalação e configuração de computador, scanner, periférico, expansão, impressoras, datashow, equipamentos de rede, telefone/fax e outros.
- Movimentação de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, data show, telefone, fax e outros.
- Fazer cópia de segurança dos dados e/ou configuração, desligar equipamento, auxiliar na embalagem e religar no destino.
- Se o equipamento for sensível, supervisionar o transporte.
- Identificação e reparo de equipamentos como computadores, scanner, data show, telefone, fax e outros.
- Efetuar manutenção preventiva em equipamentos quando indicada.
- Informar a necessidade de solicitar conserto de equipamentos que encontrar-se coberto por contrato de garantia.
- Informar a necessidade de aquisição de partes/peças para efetivar a manutenção do equipamento.
- Implementar solução de contorno de modo a permitir o usuário exercer suas atividades, mesmo que parcialmente, até a solução definitiva.
- Montar e desmontar estrutura de equipamentos e programas de vídeo conferência e treinamento.

- Operação de computadores em ambiente de eventos.
- Disponibilizar, manter e supervisionar toda a infra-estrutura necessária à execução dos **serviços de tele-suporte** (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e *link* de comunicação entre a Monsanto e a Algar TI).
- Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
- Acompanhamento todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, escalando-os quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
- Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e solicitações;
- Produzir informações gerenciais;
- Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
- Contribuir na identificação de problemas;
- Criar novos scripts de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;
- Manter uma base FAQ (Frequently Asked Questions) para auto atendimento dos usuários;
- Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.
- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
- Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- Manter crachá de identificação com foto sempre visível enquanto estiver nas dependências da Monsanto;
- Respeitar as normas de segurança e acesso da Monsanto, incluindo o sigilo das informações;
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;

- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela Monsanto;
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando à Monsanto a necessidade de aquisições para a solução do incidente o solicitação;
- Assistir o usuário quando na necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente do usuário;
- Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação;
- Implementar solução de contorno para mitigar, mesmo que parcialmente, o incidente até sua solução definitiva;
- Manutenção do serviço de correio eletrônico, garantindo a qualidade desse serviço nos aspectos da disponibilidade, segurança, tempo de resposta e tempo de entrega da mensagem; monitoramento do espaço livre dos servidores de correio eletrônico; monitoramento da execução de backup dos servidores de correio eletrônico Prestação de suporte especializado de 2º nível ao 1º nível do Help Desk, nas demandas de usuários dos serviços Intranet através de telefone,
- Prestação de suporte especializado para os procedimentos de segurança dos Sistemas Operacionais na baixa plataforma e serviços relacionados, trabalhando os processos de aplicação de atualizações, correções, uso de software antivírus em condições necessárias para uso;
- Pesquisa de novos vírus e boatos divulgados na Internet; divulgação de alertas de vírus às áreas de tecnologia; Acompanhamento das versões do software antivírus, manutenção de histórico de detecções e infecções
- Prestação de suporte, coordenação e controle da implementação, manutenção e segurança do ambiente Intranet; prestação de suporte às demandas de acesso aos recursos Intranet e Internet;
- Prestação de suporte às demandas relacionadas aos aplicativos; suporte às demandas relacionadas ao acesso a sites da Internet; suporte às demandas relacionadas aos plugins e complementos utilizados pelos navegadores Web; Atualização e distribuição de ferramentas de configuração do Internet Explorer; Orientação sobre a configuração de estações de trabalho utilizadas para emissão

de certificados digitais tais como, sites de bancos, Serpro, receita federal, correios, dentre outros.

- Participação no processo de subsídio à homologação de novos recursos tecnológicos quer sejam hardware, sistemas operacionais, software ou aplicativos;
- Atendimento remoto a mais de 7.000 usuários cadastrados um única rede corporativa, conectados simultaneamente;
- Atendimento presencial a 4.000 estações de trabalho, conectadas simultaneamente;
- Instalação/atualização de aplicativos e softwares para a rede de baixa plataforma, verificando máquinas não executaram o pacote de instalação, identificando e corrigindo o motivo no caso desta implantação não atingir determinado alvo.
- Acompanhar/controlar os chamados repassados para assistência técnica,
- Utilização das melhores práticas ITIL e HDI, inclusive com profissionais certificados dentre os alocados na prestação do serviço;
- Os serviços de tele-suporte deverão estar disponíveis aos usuários do CONTRATANTE, 24 horas por dia e 7 dias na semana.
- Serviços de proposição de indicadores de desempenho e melhoria de processos, além de avaliação de serviços, com base no cumprimento dos SLA's;
- Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

- Fornecimento, implantação, Suporte, administração e operação de ferramenta de gestão e serviços de Infraestrutura de TI (ITSM) REMEDY aderente ao ITIL em regime 24x7;
- Gerenciamento dos processos de administração de rede utilizando durante a prestação dos serviços o modelo ITIL;
- Utilização de ferramentas e processos com fundamentos no ITIL v3 abrangendo os seguintes processos: Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Gerenciamento do Conhecimento;

Gillo

MONSANTO

1.1. Serviços de provimento de NOC – Centro de Operações de Rede, com regime de atendimento 24x7 (24 horas do dia, em todos os dias da semana), para um único ambiente de TI com mais 200 computadores servidores; 180 ativos de rede (switch/router), 3 (três) links WAN e 2.500 usuários de rede, contemplando as seguintes atividades:

1.1.1. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de NOC com fundamentos ITIL v.03 (OCS, NAGIOS ZABBIX E CA Service Desk Manager 12.6+), utilizando os processos de gerenciamento de mudança, problema, configuração, liberação, incidente, conhecimento;

1.1.2. Serviços de suporte na área infraestrutura, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos não inferior a 99,97% ;

1.1.3. Serviços de suporte remoto utilizando software de software remoto;

1.2. Elaboração e/ou manutenção de Metodologia de Gestão de Serviços de TI, tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, ISO 20000).

1.3. Serviço de Administração e configuração de ferramenta de monitoramento de ambiente de TI, com a capacidade de monitorar ativos de rede, serviços e aplicações, com mais de 1.000 ativos monitorados;

1.4. Prestação de serviço de implantação, implementação e gerenciamento de solução de antivírus e AntiSpam em regime 24 x7;

1.5. Prestação de serviços de planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação do ambiente operacional Windows Server 2003/2008/2008R2, implementando Windows Deployment Services (WDS) para a criação e distribuição de imagens dos sistemas operacionais .

1.6. Instalação, administração, configuração, implementação, manutenção e gerenciamento de Microsoft Exchange Server, com um volume superior a 2.000 (duas mil) caixas postais, implementado em cluster DAG (Database Availability Group) para mailbox server na plataforma Windows Server 2008R2 e 2012 , com implementação de balanceamento de carga para os serviços HUB/CAS utilizando NLB (Network Load Balance) ou outra tecnologia de balanceamento, com tecnologias de acesso as caixas postais através de Outlook Anywhere (RPC over HTTP), OWA (Outlook Web; Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync para telefonia móvel;

1.7. Serviços de administração, configuração, implantação e gerenciamento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Servidores Windows 2003/2008 e 2012, utilizando controladores de domínio, em ambiente de 250 servidores (físicos e virtuais);

1.8. Análise de "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;

1.9. Experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores, operando em ambiente computacional virtualizado VMWare VCenter e VSphere;

1.10. Experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Redes em ambiente computacional constituído de switches core com no mínimo 10 Gbps, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e capacitação em redes de computadores e segurança de redes;

1.11. Administração, configuração, implantação, gerenciamento, suporte e manutenção de Servidores de Aplicações (Middleware) Oracle Application Server, JBOSS e IIS;

1.12. Experiência na execução de serviços de Gerenciamento de Internet/Web, em ambiente computacional com site na Internet;

1.13. Administração, Operação, Suporte e Segurança de Rede, envolvendo tecnologias de rede Ethernet Gigabit e VLAN;

1.14. Serviço de Administração, Operação, Suporte e Segurança de Rede em ambientes LAN (rede local) e WAN (rede de longa distância) com sistema operacional Windows 2000/2003/2008 R2 e Linux (Red Hat 6 e Oracle Linux);

1.15. Análises de desempenho e de capacidade de rede, envolvendo as seguintes ferramentas: Nagios, Cacti ;

1.16. Administração de mais de 50 equipamentos servidores físicos em um mesmo cliente, configurados com sistemas operacionais Windows Server ou Linux, operando em clusters e virtualização;

1.17. Suporte técnico em ambiente de rede com mais de 2.000 estações de trabalho conectadas em rede LAN e WAN;

1.18. Administração de Redes em plataforma de switches de camada 7 (Netscaler Citrix);

1.19. Suporte a servidor de telefonia VoIP (Voice over IP) Asterisk;

1.20. Gerenciamento e administração de rede sem fio com uma controladora e mais 200 equipamentos de Access Points, utilizando protocolos de proteção 802.1x;

1.21. Suporte a ambientes com no mínimo 3 (três) computadores servidores configurados com sistema operacional para Virtualização VMWARE ou CITRIX, com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades de High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS ou funcionalidades equivalentes;

1.22. Execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores, operando em um mesmo parque computacional virtualizado constituído de, no mínimo, 200 servidores virtuais (Windows), composto por servidores de rede em plataforma x86 e x64;

1.23. Gerenciamento de Fitotecas Automatizadas;

1.24. Serviços de Administração de Directory Services utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em LDAP, por rede composta por mais de 7.000 usuários;

1.25. Operação de Processamento Eletrônico de Dados, envolvendo: Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção, Implantação de sistema de TI em produção, Manutenção e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados, e Operação dos sistemas de banco de dados em produção e rotinas de backup/restore;

1.26. Prestação de serviços em regime 24X7 em implantação, implementação e gerenciamento de solução de AntiSpam, em alta disponibilidade;

1.27. Serviço mensurado atividades de implantação, implementação e gerenciamento em Microsoft Exchange 2010 em alta disponibilidade;

1.28. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, e

outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais;

1.29. Administração e Gerenciamento de Backup, utilizando backup em discos e em fitas.

1.30. Experiência na execução de serviços de operação, em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86, unidade de fita robotizada e Storage Área Network (SAN);

1.31. Experiência na execução de serviços de Administração, suporte configuração de Storage & Archive em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) composta por discos Fibre Channel com capacidade física de armazenamento de 1.5 Petabytes NETAPP, com suítes Fibre Channel, e implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta CA Arcserve Backup;

1.32. Prestação de serviços de backup e armazenamento de dados em storages,com experiência em ambientes, produtos, serviços e atividades de:

1.32.1. Planejamento, Instalação, Configuração, monitoração, suporte, e sustentação de sistemas de armazenamento corporativo da marca NetApp com mais de 1 Peta de capacidade.

1.32.2. NetApp SnapDrive: responsável pelo dimensionamento e redimensionamento dos volumes e LUNS apresentados aos servidores;

1.32.3. NetApp SnapManager: responsável pelas cópias de segurança e restores dos logs e de mailbox databases do Microsoft Exchange Server 2010;

1.32.4. NetApp SnapManager for SQL: responsável pelas cópias de segurança e restores das bases de dados do Microsoft SQL Server 2008

1.33. Administração, configuração e manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores de rede, segurança física e lógica, em ambientes operacionais, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy, filtragem de conteúdo e antivírus, rede de armazenamento de dados (independentemente de seu tipo: SAN, NAS, WORM, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa), roteadores e switches em vários níveis;

1.34. Prestação de serviços de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de instalação, configuração, gerenciamento e manutenção de: filtro de conteúdo Web; sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware).

1.35. Serviço de Segurança de rede utilizando firewalls (SQUID e IPTABLES);

1.36. Administração e Operação de appliance de Firewall de tecnologia UTM – Unified Threat Management (Gerenciamento Unificado de Ameaças);

1.37. Prestação de serviço de administração, configuração, implantação e manutenção de solução de rede e segurança baseada em tecnologia CISCO

1.38. Implementação de padrões, rotinas e procedimentos de segurança de rede;

1.39. Administração de rede utilizando os softwares Arc Server, Symantec Endpoint Protection e Symantec Message Gateway ou similares;

1.40. Serviços de administração, configuração, manutenção de solução antivírus Symantec;

1.41. Gerenciamento de rede utilizando em um mesmo cliente ferramentas Radius;

1.42. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados coorporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como MS SQL, PostgreSQL, Oracle e MySQL;

1.43. Administração, Operação e Suporte de Banco de Dados utilizando SGBD'S Oracle RAC 11g, PostgreSQL, MYSQL, e SQL SERVER em alta disponibilidade e tolerância a falhas em regime 24x7;

1.44. Administração de SGBD Oracle RAC 11g ou superior com quantidade superior a 2.000 tabelas;

1.45. Administração e tuning de banco de dados em ambiente computacional constituído por servidores virtualizados de banco de dados Oracle em cluster RAC, com volume superior a 5TB;

1.46. Administração de SGBD PostgreSQL com quantidade superior a 900 tabelas;

1.47. Configuração e administração de banco de dados corporativo baseado em software livre PostgreSQL, com mais de 1 (um) TB (Terabyte) de dados

1.48. Suporte a banco de dados Microsoft Windows SQL Server Cluster configurados com sistemas operacionais Microsoft Windows Server com dois nós;

1.49. Configuração e administração de banco de dados corporativo baseado em software livre SQL Server, com mais de 1 (um) TB (Terabyte) de dados

1.50. Execução de rotinas de backup e restore de bancos de dados;

INFRAESTRUTURA

<table>
<tr><th colspan="4">Serviços internos de TI</th></tr>
<tr><th>Serviço</th><th>Descrição</th><th>Plataforma</th><th>Volume</th></tr>
<tr><td>Correio eletrônico</td><td>Envio, recebimento e armazenamento de mensagens eletrônicas</td><td>Microsoft Exchange 2010 e Office 365</td><td>7.000 caixas postais</td></tr>
<tr><td colspan="4">Outros serviços: Autenticação, SGBD, Virtualização, Backup, Armazenamento, Serviços de rede, Serviços de Segurança VoIP, Wireless, Compartilhamento de Arquivos, Monitoramento, Serviços Web.</td></tr>
<tr><th colspan="4">Serviços Externos</th></tr>
<tr><td colspan="4">Aproximadamente, 120 sistemas corporativos de média criticidade.</td></tr>
<tr><th>Serviços WEBService</th><td colspan="3">BB , Receita Federal</td></tr>
<tr><th colspan="4">Infraestrutura de TI</th></tr>
<tr><th>Categoria</th><th>Descrição</th><th>Fabricante</th><th>Quantidade</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Ativos de rede</td><td>Switch LAN</td><td>CISCO</td><td>130</td></tr>
<tr><td>Access Point</td><td>CISCO</td><td>200</td></tr>
</table>

MONSANTO

Servidores físicos e virtuais	Servidores de rede Físicos	DELL e HP	54
	Servidores de rede Virtuais	Vmware	220
Sistemas de armazenamento	Storage	NetApp 3170A	2
		NetApp 3040	2
Sistemas de Backup	Backup	DELL PowerEdge R310	1
	Backup	DELL PowerEdge R710	12
	Backup	DELL PowerEdge 2850	14
Banco de Dados	SGBD	PostgreSQL	22
		MySQL	12
		MSSQL	8
Pontos de Rede	6000		
Estações de trabalho / Notebook	Sistemas Operacionais Clientes	Windows 7	1600
		Notebooks	2400
		Windows Server 2008	10
Plataforma de Virtualização	VMWare VSphere Hypervisor (ESXi)		

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, estão sendo executados satisfatoriamente com qualidade e dentro dos prazos acordados, não havendo em nossos registros fatos desabonadores à sua conduta operacional, administrativa ou capacidade técnica.

São Paulo / SP, 21 de Setembro de 2016.

Guilherme Cillo

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa ALGAR TI E CONSULTORIA S/A, CNPJ n° 05.510.654/0001-89, situada no RUA DESEMBARGADOR JORGE FONTANA, Nº 600, EDIFÍCIO ORANGE – 5º, 6º E 7º ANDARES, BELVEDERE – CEP: 30.320-670, é nossa prestadora de serviços de service desk (central de serviço) desde 10 de abril de 2011, conforme as seguintes características técnicas:

- **Dados da Contratante:**

  Denominação: DMA DISTRIBUIDORA S/A
  CNPJ: 01.928.075/0020-62
  Endereço: Rodovia BR 040 KM 531, Bairro Nova Califórnia CEP: 31.950-640

- **Objeto**

  Prestação de serviços de consultoria, desenvolvimento e suporte em informática (Service Desk), no regime de alocação contínua de profissionais nas plantas da DMA

- **Descrição dos Serviços**

SERVICE DESK

- Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (Serviçe Desk) a usuários e estações de trabalho conectadas simultaneamente, em uma única rede corporativa, nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo o esclarecimento de duvidas dos usuários dos serviços de TI da DMA, o gerenciamento de incidentes, atividades que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;
- Serviços de suporte remoto utilizando software de software remoto;
- Serviços de suporte remoto, utilizando ferramentas de gestão de TI e operação de Service Desk (Tz0 Cycle), com fundamentos ITIL v.03, abrangendo os seguintes processos: Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Incidente,

Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Conhecimento

- Instalação e suporte aos programas aplicativos em equipamentos usuários tais como: MS Office Professional, BR Office, Adobe Acrobat Reader, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, drives periféricos, antivírus Microsoft, Internet, Intranet, Explorer, Firefox, Java Runtime, Google Earth, e outros aplicativos corporativos.
- Prestação de serviços de suporte especializado para o Sistema Operacional na baixa plataforma e serviços relacionados, tais como: Orientar e acompanhar as implementações de segurança em estações de trabalho e servidores; documentar procedimentos de instalação ou configuração de ferramentas de suporte ou produtividade; suporte a todos os sistemas operacionais Windows, além dos serviços básicos de rede, como DNS e WINS; prestar suporte especializado nas ferramentas de infra-estrutura: Active Directory, DNS, WINS, DHCP; Aplicar e manter políticas de segurança no ambiente;
- Prestação de serviços de elaboração de relatórios e controles diversos de hardware e software para gerenciamento em páginas web;
- Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações, categorizando e priorizando os mesmo;
- Esclarecer as dúvidas dos usuários;
- Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
- Acompanhamento todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, escalando-os quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
- Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e solicitações;
- Produzir informações gerenciais;
- Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
- Contribuir na identificação de problemas;
- Criar novos scripts de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;
- Manter uma base FAQ (Frequently Asked Questions) para auto atendimento dos usuários;

- Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.
- Registrar no SGSD detalhes do tratamentos dados ao incidente de forma a manter-se um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.
- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
- Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- Respeitar as normas de segurança e acesso , incluindo o sigilo das informações;
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela DMA;
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando à DMA a necessidade de aquisições para a solução do incidente o solicitação;
- Assistir o usuário quando na necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente do usuário;
- Implementar solução de contorno para mitigar, mesmo que parcialmente, o incidente até sua solução definitiva;
- Auxílio remoto na utilização de equipamentos como computadores, impressoras, scanner, data show, telefone, fax e outros instalados na empresa.
- Criação de identidade de acesso à rede.
- Criação de conta de correio eletrônico.
- Criação de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos.
- Manutenção de conta de acesso à rede.
- Manutenção de conta de correio eletrônico.
- Manutenção de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos

- Configuração de perfil de acesso do usuário, grupos a qual o usuário pertence e pastas compartilhadas.
- Configurar impressora default.
- Configurar acesso à internet, incluído o proxy, e demais configurações do TCP/IP.
- Configurar cliente de e-mail incluindo a utilização de catálogo de endereços.
- Configurar nome domínio do computador.
- Configurar endereço IP e demais configurações TCP/IP.
- Configuração de sistema operacional.
- Instalação de drivers para novo equipamento e periféricos.
- Mapear pastas de rede a qual o usuário pode ter acesso.
- Diagnóstico e otimização do sistema operacional.
- Instalar, reinstalar e atualizar os programas aplicativos comuns e corporativos.
- Informar a necessidade de solicitar conserto de equipamentos que encontrar-se coberto por contrato de garantia.
- Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
- Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e solicitações;
- Produzir informações gerenciais;
- Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
- Contribuir na identificação de problemas;
- Criar novos scripts de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;
- Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação;
- Prestação de suporte às demandas relacionadas aos aplicativos; suporte às demandas relacionadas ao acesso a sites da Internet; suporte às demandas relacionadas aos plugins e complementos utilizados pelos navegadores Web;

Atualização e distribuição de ferramentas de configuração do Internet Explorer; Orientação sobre a configuração de estações de trabalho utilizadas para emissão de certificados digitais tais como, sites de bancos, Serpro, receita federal, correios, dentre outros.

- Atendimento remoto a 1.200 usuários de forma simultânea, cadastrados em uma única rede corporativa;
- Atendimento Remoto a 1.000 estações de trabalho de forma simultânea;
- Quantidade de Chamados/Mês: 6000
- Acompanhar/controlar os chamados repassados para assistência técnica,
- Utilização de metodologia de gestão de serviços de TI utilizando as melhores práticas ITIL e HDI, inclusive com profissionais certificados dentre os alocados na prestação do serviço;
- Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações
- Serviços de proposição de indicadores de desempenho e melhoria de processos, além de avaliação de serviços, com base no cumprimento dos SLA's;

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, estão sendo executados satisfatoriamente com qualidade e dentro dos prazos acordados, não havendo em nossos registros fatos desabonadores à sua conduta operacional, administrativa ou capacidade técnica.

Belo Horizonte/MG, 06 de setembro de 2016.

Nome: RODRIGO THOMAZ DE CASTRO SOARES
Cargo: GERENTE DE TECNOLOGIA
Email: rodrigo.soares@grupodma.com.br
Telefone: 31 99926-7445

VALE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa ALGAR TI E CONSULTORIA S/A, CNPJ n° 05.510.654/0008-55, situada no Av. Prestes Maia, 00220, PARTE – Centro - CEP: 01.031-000, é nossa prestadora de serviços na área de informática desde de junho de 2014, conforme as seguintes características técnicas:

- **Dados da Contratante:**

  Denominação: VALE S/A
  CNPJ: 33.592.510/0001-54
  Endereço: Av. Das Américas 700, Bloco 8, Loja 318 – Barra da Tijuca – CEP 22.640-100, Rio de Janeiro - RJ

- **Objeto**

  Prestação de Serviços de Service Desk, suportando dois idiomas: Português e Espanhol.

- **Descrição dos Serviços**

SERVICE DESK

1. Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) a usuários e estações de trabalho conectadas simultaneamente, em uma única rede corporativa, nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários dos serviços de TI da VALE, o gerenciamento de incidentes, atividades que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;
2. Utilização do Sistema de Gestão de Atendimento em arquitetura WEB (BMC Remedy Versão 8)
3. Prestação de serviços de suporte especializado para o Sistema Operacional na baixa plataforma e serviços relacionados, tais como: Documentar procedimentos de instalação ou configuração de ferramentas de suporte ou produtividade;

suporte a todos os sistemas operacionais Windows, além dos serviços básicos de rede, como DNS e WINS;

4. Prestação de serviços de elaboração de relatórios e controles diversos de hardware e software para gerenciamento em páginas web;
5. Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações, categorizando e priorizando os mesmos;
6. Esclarecer as dúvidas dos usuários;
7. Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
8. Disponibilizar e manter toda a infra-estrutura necessária à execução dos **serviços de tele-suporte** (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e *link* de comunicação entre a VALE e a Algar TI).
9. Prestação de suporte às demandas relacionadas aos aplicativos; suporte às demandas relacionadas ao acesso a sites da Internet; suporte às demandas relacionadas aos plugins e complementos utilizados pelos navegadores Web; Orientação sobre a configuração de estações de trabalho utilizadas para emissão de certificados digitais tais como, sites de bancos, Serpro, receita federal, correios, dentre outros.
10. Atendimento remoto a 36.000 (trinta e seis mil) usuários cadastrados uma única rede corporativa em âmbito nacional e internacional;
11. Atendimento à 34.000 (trinta e quatro mil) estações de trabalho, conectadas simultaneamente;
12. Quantidade média de Chamados por mês:
    - 40.000 chamados.
13. Instalação/atualização de aplicativos e softwares para a rede de baixa plataforma, verificando máquinas não executaram o pacote de instalação, identificando e corrigindo o motivo no caso desta implantação não atingir determinado alvo.
14. Utilização das melhores práticas ITIL v3 e HDI;

VALE

15. Utilização de ferramentas e processos com fundamentos no ITIL v3 abrangendo os seguintes processos: Gerenciamento de Incidentes e de Requisições de Serviços (Service Requests);

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, estão sendo executados satisfatoriamente com qualidade e dentro dos prazos acordados, não havendo em nossos registros fatos desabonadores à sua conduta operacional, administrativa ou capacidade técnica.

Vale
José Humberto Fraga Lisboa
Matr.: 346171

São Paulo/SP, 11 de maio de 2017.

José Humberto Fraga Lisboa
Cargo: Gerente Global de
Service Desk
Fone: (27) 3333-4141
Humberto.lisvoa@vale.com

Algar Tech
Repense possibilidades

8

Certidão de Falência e Concordata

Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

BELO HORIZONTE

CERTIDÃO CÍVEL DE FALÊNCIA E CONCORDATA NEGATIVA

CERTIFICO que, revendo os registros de distribuição de ação de NATUREZA CÍVEL nesta comarca, até a presente data, nas ações específicas de Concordata Preventiva / Suspensiva, Falência de Empresários, Sociedades Empresáriais, Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, Recuperação Extrajudicial, Recuperação Judicial, NADA CONSTA em tramitação contra:

Nome: ALGAR TI CONSULTORIA S/A
CNPJ: 05.510.654/0001-89

Observações:

a) Certidão expedida gratuitamente através da internet, nos termos do caput do art. 8º da Resolução 121/2010 do Conselho Nacional de Justiça;

b) a informação do número do CPF/CNPJ é de responsabilidade do solicitante da certidão, sendo pesquisados o nome e o CPF/CNPJ exatamente como digitados;

c) ao destinatário cabe conferir o nome e a titularidade do número do CPF/CNPJ informado, podendo confirmar a autenticidade da Certidão no portal do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (http://www.tjmg.jus.br), pelo prazo de 3 (três) meses após a sua expedição;

d) esta Certidão tem a mesma validade da emitida diretamente no Fórum e abrange os processos da Justiça Comum, do Juizado Especial e da Turma Recursal apenas da comarca pesquisada, incluindo os processos físicos e eletrônicos, onde houver sido implantado o Processo Judicial Eletrônico - PJe e o Sistema CNJ (Ex-Projudi);

A presente certidão NÃO EXCLUI a possibilidade da existência de outras ações de natureza diversa daquelas aqui mencionadas.

Certidão solicitada em 29 de Agosto de 2017 às 08:24

BELO HORIZONTE, 29 de Agosto de 2017 às 08:24

Código de Autenticação: 1708-2908-2457-0494-0725

Para validar esta certidão, acesse o sítio do TJMG (www.tjmg.jus.br) em Certidão Judicial/AUTENTICIDADE DA CERTIDÃO /AUTENTICAÇÃO 2 informando o código.

ATENÇÃO: Documento composto de 1 folhas(s). Documento emitido por processamento eletrônico. Qualquer emenda ou rasura gera sua invalidade e será considerada como indício de possível adulteração ou tentativa de fraude.

Algar Tech
Repense possibilidades

9

Dados da Empresa

Empresa: Algar TI Consultoria S.A
Inscrição Estadual: 07.606.186/002-62
Inscrição no CNPJ: 05.510.654/0004-21
Endereço: SBS Q. 02 BL. Q SALA 401 e 402 EDIFÍCIO JOÃO CARLOS SAAD Brasília/DF CEP: 70.070-120

Telefone: (61) 3246-3100

Fac-símile: (61) 3246-1212

DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO

Conforme explicitado no estatuto social e procuração, segue abaixo os dados do signatário que assinará o contrato.

Nome: Amanda Conde dos Reis
Endereço Profissional: SBS Q. 02, Bl. Q, Sala 401, Asa Sul – Brasília/DF
CPF/MF: 002.714.056-35 Cargo/Função: Coordenadora de Operações
Cart. Ident nº: M7971624 Expedido por: SSP/MG

Brasília/DF, 20 de setembro 2017.

Nayara Barreto Matias Carlos
CNPJ: 05.510.654/0004-21
Gerente Comercial
CPF: 916.824.441-04
RG: 2061003-SSP-DF

Algar Tech
Repense possibilidades

10

Termo de encerramento

A presente **Habilitação** é constituída de 217 páginas incluindo o termo de encerramento.

Brasília/DF, 20 de setembro 2017.

Nayara Barreto Matias Carlos
CNPJ: 05.510.654/0004-21
Gerente Comercial
CPF: 916.824.441-04
RG: 2061003-SSP-DF

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL – Sped Versão: 3.0.1

RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL

Imposto de Renda de Pessoa Jurídica - ECF

Original

IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

CNPJ
05.510.654/0001-89
SCP

NOME EMPRESARIAL
ALGAR TI CONSULTORIA S/A

IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

PERÍODO DA APURAÇÃO
01/01/2016 a 31/12/2016

SITUAÇÃO
Normal

IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)
99.FD.DC.07.2A.0D.97.52.D1.B7.76.A1.E2.A0.71.29.C8.97.EA.A1

ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE
Contador/Contabilista	62409271634	SANDRA MARIA DE LIMA:62409271634	6362404889861793023	16/03/2017 a 15/03/2020
Outros	05510654000189	ALGAR TI CONSULTORIA S A:05510654000189	8923109343139735664	10/03/2017 a 10/03/2018

NÚMERO DO RECIBO:
99.FD.DC.07.2A.0D.97.52.D1.B7.76.A1.
E2.A0.71.29.C8.97.EA.A1-2

Escrituração recebida via Internet
pelo Agente Receptor SERPRO
em 10/07/2017 às 11:10:33

EA.9F.DB.5E.96.29.39.A4
60.5F.BC.BD.74.0D.DD.F4

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL – Sped Versão: 4.0.4

RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

NIRE
31206676153

CNPJ
05.510.654/0001-89

NOME EMPRESARIAL
ALGAR TI CONSULTORIA S/A

IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL
Razão Auxiliar

PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO
01/01/2016 a 31/12/2016

NATUREZA DO LIVRO
RAZAO AUXILIAR DE PATRIMONIO

NÚMERO DO LIVRO
3

IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)
94.A6.6E.A8.94.0A.C8.CE.58.2C.C7.87.BE.4A.5F.9F.46.08.DE.F2

ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
Diretor	80874673615	CARLOS HENRIQUE VILARINHO: 80874673615	449850933811809514 9	30/11/2015 a 29/11/2018	Sim
Contador	62409271634	SANDRA MARIA DE LIMA:62409271634	636240488986179302 3	16/03/2017 a 15/03/2020	Não
Pessoa Jurídica (e-CNPJ ou e-PJ)	05510654000189	ALGAR TI CONSULTORIA S A: 05510654000189	420733054983749024 8	31/10/2016 a 31/10/2017	Não

NÚMERO DO RECIBO:
94.A6.6E.A8.94.0A.C8.CE.58.2C.C7.87.
BE.4A.5F.9F.46.08.DE.F2-0

Escrituração recebida via Internet
pelo Agente Receptor SERPRO

em 29/05/2017 às 19:59:13

E1.E3.8B.4A.A1.F3.B3.7C
79.20.C3.F5.90.B7.98.6F

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo. A comprovação da autenticação dá-se por este recibo. Esta autenticação dispensa a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL – Sped Versão: 4.0.4

RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

NIRE
31206676153

CNPJ
05.510.654/0001-89

NOME EMPRESARIAL
ALGAR TI CONSULTORIA S/A

IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL
Razão Auxiliar

PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO
01/01/2016 a 31/12/2016

NATUREZA DO LIVRO
RAZÃO AUXILIAR DE FOLHA DE PAGAMENTO

NÚMERO DO LIVRO
3

IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)
6D.97.0A.65.CA.51.F7.E8.65.EE.B0.2D.6C.D9.81.0B.2D.25.E6.B9

ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
Diretor	80874673615	CARLOS HENRIQUE VILARINHO: 80874673615	449850933811809514 9	30/11/2015 a 29/11/2018	Sim
Contador	62409271634	SANDRA MARIA DE LIMA:62409271634	636240488986179302 3	16/03/2017 a 15/03/2020	Não
Pessoa Jurídica (e-CNPJ ou e-PJ)	05510654000189	ALGAR TI CONSULTORIA S A: 05510654000189	420733054983749024 8	31/10/2016 a 31/10/2017	Não

NÚMERO DO RECIBO:
6D.97.0A.65.CA.51.F7.E8.65.EE.B0.2D.
6C.D9.81.0B.2D.25.E6.B9-2

Escrituração recebida via Internet
pelo Agente Receptor SERPRO

em 29/05/2017 às 20:03:36

FF.C7.8B.11.CD.23.D4.81
3D.18.E9.72.65.9A.E8.FD

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo. A comprovação da autenticação dá-se por este recibo. Esta autenticação dispensa a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL – Sped Versão: 4.0.4

RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

NIRE
31206676153

CNPJ
05.510.654/0001-89

NOME EMPRESARIAL
ALGAR TI CONSULTORIA S/A

IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL
Livro Diário com Escrituração Resumida

PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO
01/01/2016 a 31/12/2016

NATUREZA DO LIVRO
DIARIO

NÚMERO DO LIVRO
20

IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)
6C.FD.5F.F5.17.BE.A6.37.B6.F6.B7.4C.2C.00.08.C7.9D.21.44.8F

ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
Contador	62409271634	SANDRA MARIA DE LIMA:62409271634	636240488986179302 3	16/03/2017 a 15/03/2020	Não
Diretor	80874673615	CARLOS HENRIQUE VILARINHO: 80874673615	449850933811809514 9	30/11/2015 a 29/11/2018	Sim
Pessoa Jurídica (e-CNPJ ou e-PJ)	05510654000189	ALGAR TI CONSULTORIA S A: 05510654000189	420733054983749024 8	31/10/2016 a 31/10/2017	Não

NÚMERO DO RECIBO:
6C.FD.5F.F5.17.BE.A6.37.B6.F6.B7.4C.
2C.00.08.C7.9D.21.44.8F-6

Escrituração recebida via Internet
pelo Agente Receptor SERPRO

em 29/05/2017 às 20:06:58

5F.9F.13.CB.3A.5F.FD.A7
63.44.51.1A.FE.E8.3D.23

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo. A comprovação da autenticação dá-se por este recibo. Esta autenticação dispensa a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.

TERMOS DE ABERTURA E ENCERRAMENTO

Entidade: ALGAR TI CONSULTORIA S/A

Período da Escrituração: 01/01/2016 a 31/12/2016 CNPJ: 05.510.654/0001-89

Número de Ordem do Livro: 20

TERMO DE ABERTURA

Nome Empresarial	ALGAR TI CONSULTORIA S/A
NIRE	31206676153
CNPJ	05.510.654/0001-89
Número de Ordem	20
Natureza do Livro	DIARIO
Município	BELO HORIZONTE
Data do arquivamento dos atos constitutivos	11/02/2003
Data de arquivamento do ato de conversão de sociedade simples em sociedade empresária	
Data de encerramento do exercício social	31/12/2016
Quantidade total de linhas do arquivo digital	1008270

TERMO DE ENCERRAMENTO

Nome Empresarial	ALGAR TI CONSULTORIA S/A
Natureza do Livro	DIARIO
Número de ordem	20
Quantidade total de linhas do arquivo digital	1008270
Data de inicio	01/01/2016
Data de término	31/12/2016

BALANÇO PATRIMONIAL

Entidade: ALGAR TI CONSULTORIA S/A

Período da Escrituração: 01/01/2016 a 31/12/2016 CNPJ: 05.510.654/0001-89

Número de Ordem do Livro: 20

Período Selecionado: 01 de Janeiro de 2016 a 31 de Dezembro de 2016

Descrição	Saldo Inicial	Saldo Final
Ativo	R$ 425.919.520,04	R$ 459.892.455,37
Circulante	R$ 71.883.999,24	R$ 69.033.406,62
Disponibilidades	R$ 7.857.319,25	R$ 9.573.049,56
Contas a Receber	R$ 43.075.993,42	R$ 45.408.280,14
Impostos a Recuperar	R$ 7.947.239,80	R$ 7.704.623,95
Imposto de renda e contribuição social	R$ 1.948.062,07	R$ 0,00
Despesas Antecipadas	R$ 614.206,51	R$ 391.244,54
Outros Créditos	R$ 10.441.178,19	R$ 3.229.456,81
Dividendos a receber	R$ 0,00	R$ 2.726.751,62
Ativo não Circulante	R$ 13.858.812,98	R$ 390.859.048,75
Titulos a Receber	R$ 0,00	R$ 26.316.430,56
Tributos a recuperar	R$ 465.577,31	R$ 465.577,31
IR / CS Diferidos	R$ 13.233.027,82	R$ 12.999.576,62
Deposito Judicial	R$ 160.207,85	R$ 271.610,91
Intangível	R$ 102.053.616,05	R$ 97.258.270,23
Imobilizado	R$ 82.864.971,24	R$ 85.237.113,23
Investimento	R$ 155.258.120,53	R$ 168.310.469,89
Passivo	R$ 425.919.520,04	R$ 459.892.455,37
Circulante	R$ 98.961.848,14	R$ 94.664.390,26
Empréstimos e Financiamentos	R$ 11.506.220,63	R$ 10.490.556,41
Debêntures	R$ 0,00	R$ 1.681.581,33
Fornecedores	R$ 25.330.526,80	R$ 12.054.624,07
Obrigações Empregatícias	R$ 15.970.061,72	R$ 15.819.673,79
Impostos, taxas e contribuições	R$ 4.130.797,82	R$ 4.287.279,89
Outras Obrigações a pagar	R$ 40.696.885,90	R$ 36.590.400,80
Receitas antecipadas	R$ 857.604,57	R$ 13.078.732,83
Outras Obrigações	R$ 469.750,70	R$ 661.541,14
Passivo Não Circulante	R$ 77.454.002,99	R$ 109.186.419,19
Empréstimos e Financiamentos	R$ 26.733.521,55	R$ 20.127.665,93
Debêntures	R$ 0,00	R$ 49.300.511,00
Fornecedores	R$ 0,00	R$ 10.391.788,54
Obrigações Fiscais	R$ 3.305.012,21	R$ 3.817.246,49
Provisão para Contingências	R$ 28.485.313,77	R$ 20.662.776,85
Outras Obrigações	R$ 96.218,72	R$ 193.204,15

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Entidade: ALGAR TI CONSULTORIA S/A

Período da Escrituração: 01/01/2016 a 31/12/2016 CNP 05.510.654/0001-89 Número de Ordem do Livro: 20

Período Selecionado: 01 de Janeiro de 2016 a 31 de Dezembro de 2016

	Código de Aglutinação das Contas de Patrimônio Líquido						
Histórico	Capital Social (R$)	Ajuste de Avaliação Patrimonial (R$)	Reserva Legal (R$)	Reserva de Retenção de Lucros (R$)	Dividendos Adicionais (R$)	Lucros Acumulados (R$)	Total (R$)
Saldo Inicial em 01.01.2016	203.243.342,26	138.504,74	3.066.254,16	40.025.448,89	3.030.118,86	0,00	249.503.668,91
Realiz. de ajuste de avaliacao patrimonial		(-)41.214,45					(-)41.214,45
Constituição de reserva legal			708.235,65			(-)708.235,65	0,00
Dividendos adicionais aprovados				(-)1.191.283,33	(-)3.030.118,86		(-)4.221.402,19
Retenção de lucros				5.032.722,52		(-)5.032.722,52	0,00
Resultado liquido do exercicio						14.164.712,98	14.164.712,98
Dividendos propostos						(-)3.364.119,33	(-)3.364.119,33
Dividendos adicionais propostos					5.059.635,48	(-)5.059.635,48	0,00
Saldo Final em 31.12.2016	203.243.342,26	97.290,29	3.774.489,81	43.866.888,08	5.059.635,48	0,00	256.041.645,92

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO

Entidade: ALGAR TI CONSULTORIA S/A

Período da Escrituração: 01/01/2016 a 31/12/2016 CNPJ: 05.510.654/0001-89

Número de Ordem do Livro: 20

Período Selecionado: 01 de Janeiro de 2016 a 31 de Dezembro de 2016

Demonstração da filial:

Descrição	Valor da última DRE	Valor
Receita bruta de vendas	R$ 151.919.663,55	R$ 218.023.083,24
(-) Deduções de vendas	R$ (16.270.610,35)	R$ (30.338.747,65)
Receita líquida de vendas de produtos, mercadorias e Serviços prestados	R$ 135.649.053,20	R$ 187.684.335,59
(-) Custos de produtos mercadorias e Serviços prestados	R$ (115.806.625,61)	R$ (161.420.459,39)
Custos produtos / mercadorias vendidas	R$ (1.289.912,00)	R$ 74.764,39
(-) Custos serviços prestados	R$ (114.516.713,61)	R$ (161.495.223,78)
Lucro bruto	R$ 19.842.427,59	R$ 26.263.876,20
Despesas com vendas / administrativas e outras	R$ 17.213.375,07	R$ 908.863,48
(-) Despesas com vendas	R$ (3.363.243,41)	R$ (6.836.131,79)
(-) Despesas administrativas e gerais	R$ (4.251.340,35)	R$ (4.340.149,83)
Outras despesas / receitas operacionais Líq.	R$ 3.563.040,05	R$ 3.856.825,03
Equivalencia Partes Relacionadas	R$ 21.264.918,78	R$ 8.228.320,07
Lucro/Prejuízo Operacional Antes das Financeiras	R$ 37.055.802,66	R$ 27.172.739,68
(-) Encargos Financeiros Líquidos	R$ (4.118.871,50)	R$ (11.961.650,01)
(-) Despesas financeiras/ var. monet. passivas	R$ (5.432.291,65)	R$ (15.069.023,11)
Receitas financeiras / var. monet. ativas	R$ 1.313.420,15	R$ 3.107.373,10
Resultado Antes do IR, CS e Particip. no Resultado	R$ 32.936.931,16	R$ 15.211.089,67
(-) Contribuição social	R$ (273.628,59)	R$ (1.141.709,01)
Imposto de renda	R$ (767.314,70)	R$ 95.332,32
Resultado líquido do exercício	R$ 31.895.987,87	R$ 14.164.712,98

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS - PRE 22/2017				
	Valor Total		Economia	
	Estimado	Adjudicado	R$	%
Item 001	3.443.947,60	1.879.666,80	1.564.280,80	45,42
Total	3.443.947,60	1.879.666,80	1.564.280,80	45,42

Pregão Eletrônico

Conselho Nacional de Justiça

Termo de Adjudicação do Pregão Eletrônico

Nº 00022/2017

Às 18:39 horas do dia 26 de setembro de 2017, após analisado o resultado do Pregão nº 00022/2017, referente ao Processo nº 04517/2016, o pregoeiro, Sr(a) VANIA ALVES DE SOUZA, ADJUDICA aos licitantes vencedores os respectivos itens, conforme indicado no quadro Resultado da Adjudicação.

**OBS: Itens com recursos serão adjudicados pela Autoridade competente e constarão no termo de julgamento.

Resultado da Adjudicação

Item: 1
Descrição: Prestação de Serviços de Informática
Descrição Complementar: Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital.
Tratamento Diferenciado: -
Aplicabilidade Decreto 7174: Sim
Aplicabilidade Margem de Preferência: Não
Quantidade: 1 **Unidade de fornecimento:** Serviço
Valor estimado: R$ 3.443.947,6000 **Situação:** Adjudicado

Adjudicado para: ALGAR TI CONSULTORIA S/A **, pelo melhor lance de** R$ 1.880.000,0000 **, com valor negociado a** R$ 1.879.666,8000 .

Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Adjudicado	26/09/2017 18:39:09	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor: ALGAR TI CONSULTORIA S/A, CNPJ/CPF: 05.510.654/0001-89, Melhor lance: R$ 1.880.000,0000, Valor Negociado: R$ 1.879.666,8000

Atenção: Clique em "Imprimir o Relatório" para visualizar a versão deste Termo para impressão.

Imprimir o Relatório

Voltar

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

RELATÓRIO

Pregão Eletrônico nº 22/2017

Processo-SEI: nº 04517/2016

Senhor Diretor Geral,

Trata-se de processo de licitação para contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I e II do Edital.

Analisada a minuta de Edital (0328183), a Assessoria Jurídica emitiu parecer chancelando o documento nos termos do art. 38, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93 (0328184) e Vossa Senhoria autorizou a abertura do procedimento (0331023).

Em 4 de setembro de 2017, o Aviso de Licitação foi divulgado no Diário Oficial da União, Seção 3, página 133, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, no jornal Correio Braziliense, na página eletrônica do CNJ (0342754) e afixado no quadro de avisos da CPL.

Informamos que, após publicação, foram apresentados 4 (quatro) questionamentos (0342755; 0342756; 0342757 e 0342758), todos devidamente respondidos nos termos do Edital.

A lista dos interessados que retiraram o Edital encontra-se no documento nº 0342759. Não houve retirada mediante pagamento de emolumentos.

Na sessão pública de abertura do Pregão, realizada em 20 de setembro de 2017, 24 (vinte e quatro) empresas cadastraram proposta para o Item 1, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br (0342760).

Após verificação das propostas cadastradas, procedeu-se à fase de lances. Encerrada a etapa competitiva, verificou-se a ordem de classificação final disposta no documento nº 0342761.

As empresas melhores colocadas no Item 1 foram convocadas a apresentar suas propostas de preço e documentos de habilitação no prazo estabelecido na Seção X do Edital.

Examinada a documentação exigida pelo certame, com o auxílio da área demandante, passei ao julgamento e à motivação da recusa ou aceitação das empresas nos seguintes termos:

Item 1				
Classif.	Empresa	Melhor lance (R$)	Julgamento da Proposta	Motivo da Aceitação/Recusa

1º	Baryon Serviços de Informática	1.879.900,00	**Recusada**	A proposta comercial ajustada ao lance final e os documentos de habilitação enviados pela empresa classificada em 1º lugar/Item 1, **não** atendem às exigências das Seções X e XI do Edital. Os atestados de capacidade técnica não comprovam os requisitos exigidos no Edital. (0342772) Além disso, a empresa não utilizou o modelo previsto no Anexo II do edital, descumprindo o item 10.3 "e" 1; não enviou os documentos exigidos no item 10.3, alíneas "h", "i" e "j"; e a Certidão de Falência exigida no item 11.1.4 "a" estava vencida.
2º	ALGAR TI	1.879.666,80	**Aceita**	Por atender aos requisitos do Edital. (0342782)

Importante salientar que a CPL verificou a existência de uma Ocorrência Impeditiva Indireta 0342780 (fl.5) para a empresa ALGAR TI Consultoria. No entanto, tal ocorrência não é motivo para a desclassificação da empresa.

Assim, procedeu-se à aceitação das empresas no sistema Comprasnet, declarando-se vencedora a empresa ALGAR TI Consultoria S/A para os Item 1 (0342785).

Encerrada a sessão, registrou-se uma intenção de recurso por parte da empresa CONNECTCOM, com o fito de examinar o teor e conteúdo dos documentos apresentados pela empresa declarada vencedora. A referida intenção de recurso, entretanto, foi recusada pela pregoeira com a justificativa de que a prerrogativa de intenção de recurso não se presta a simples e pura análise de documentos, já que estes são públicos e poderiam ter sido analisados pelas licitantes concorrentes concomitantemente à licitação, conforme Ata de Realização do Pregão Eletrônico nº 22/2017 (0342783).

No prazo legal e nos termos da Seção XIII do Edital, a empresa vencedora apresentou os originais da proposta comercial e os documentos de habilitação encaminhados na sessão pública (0345289).

O resultado do certame foi publicado no Diário Oficial da União, página 118, Seção 3, de 28 de setembro de 2017 (0345290).

A economia auferida para os itens foi de 45,42%, representando montante de R$ 1.564.280,80 (um milhão quinhentos e sessenta e quatro mil duzentos e oitenta reais e oitenta centavos), conforme mapa comparativo de preços (0345291).

O objeto do certame foi adjudicado à empresa vencedora dos Item 1, conforme Termo de Adjudicação (0345292).

Por oportuno, e mediante dever de ofício, ressalte-se que o Acórdão nº 1.793/2011 do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) recomendou aos gestores públicos a identificação de comportamentos prejudiciais à boa condução dos procedimentos licitatórios pelas licitantes.

O princípio da vinculação ao instrumento convocatório se traduz na regra de que o edital faz lei

entre as partes, devendo os seus termos serem observados até o final do certame, uma vez que vinculam as partes e não apenas a Administração Pública.

Antes de cadastrar a proposta e enviar documentos exigidos no ato da convocação, o licitante deve certificar-se do pleno atendimento ao instrumento convocatório e também ter ciência das consequências anunciadas pelo Edital.

Nesse tocante, a conduta da empresa Baryon Serviços de Informática, relacionada nas tabelas acima, vai de encontro às normas que regulam as licitações públicas, conforme indicado nos Itens 2.2 "a", 2.5, 2.8, 3.3, 16.1 "a" e "b" e 16.2 "c" e "e" - todos do Edital Pregão Eletrônico nº 22/2017:

> 2.2. Poderão participar deste pregão eletrônico as empresas que:
>
> a) atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas (...);
>
> 2.5. Como requisito para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio, o pleno conhecimento e o atendimento às exigências de habilitação do presente Edital;
>
> 2.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta de preços sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação.
>
> 3.3. A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.
>
> 16.1. Ficarão sujeitos às penalidades previstas na Lei n. 12.846/2013 aqueles que cometerem atos lesivos à administração pública, assim definidos, no tocante a licitações e contratos:
>
> a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
>
> b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
>
> 16.2. Nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais penalidades legais, aquele que: (...)
>
> c) deixar de entregar os documentos exigidos para o certame; (...)
>
> e) não mantiver a proposta (...).

Reforço, ainda, que o comportamento apontado é prejudicial à boa condução do processo licitatório e passível de apuração, notadamente porque traz prejuízos ao CNJ, na medida em que interfere na eficiência, eficácia, economicidade, celeridade do processo administrativo e, principalmente, no interesse público em obter a contratação mais vantajosa.

Acrescenta-se ainda o risco de a Administração não conseguir realizar a aquisição do bem ou do serviço almejado, obrigando-a a incorrer na realização de novo processo licitatório, elevando os custos administrativos e comprometendo o bom funcionamento das atividades do Órgão.

Por fim, sendo o que me cabia informar, encaminho-lhe os autos para as providências relativas à comprovação da regularidade jurídica do certame, por parte da Assessoria Jurídica, e para as demais providências que Vossa Senhoria entender cabíveis.

Brasília, 28 de setembro de 2017.

Vânia Alves de Souza Campanate

Presidente da Comissão Permanente de Licitação

Documento assinado eletronicamente por **VÂNIA ALVES DE SOUZA**, **PRESIDENTE DA CPL - COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**, em 28/09/2017, às 19:13, 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 **0345334** e o código CRC **A714D65F**.

PARECER - AJU

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI N. 04517/2016

Assunto: Pregão Eletrônico n. 22/2017. Análise da regularidade procedimental.

Senhora Diretora-Geral,

Os autos foram encaminhados à Assessoria Jurídica, nos termos do Despacho DG 0346310, para *"verificação da regularidade jurídica dos atos executados ao longo do Pregão Eletrônico CNJ n. 22/2017, com vistas a subsidiar ulterior homologação do referido certame por esta Diretoria-Geral"*, bem como manifestação quanto à abertura de procedimento de apuração de responsabilidade da empresa Bayron Serviços de Informática.

1.1. Precede esta análise a averiguação do atendimento aos requisitos elencados na lista de verificação constante do arquivo SEI 0166793.

2. Cuida-se de pregão eletrônico cujo objeto é a contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I e II do Edital, autorizado por meio do Despacho DG - arquivo SEI 0331023.

2.1. Em atendimento ao comando do art. 17 do Decreto n. 5.450/2005, o Aviso de Licitação foi divulgado por meio de (arquivo SEI 0342754):

i) publicação no Diário Oficial da União n. 170, Seção 3, página 133, do dia 4 de setembro de 2017;

ii) publicação no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br;

iii) publicação na página eletrônica do CNJ;

iv) no jornal Correio Braziliense; e

v) informe afixado no quadro de avisos da CPL.

2.2. Conforme relatório produzido pela Comissão Permanente de Licitação – CPL (arquivo SEI 0345334), após a publicação do certame houve apresentação de quatro questionamentos aos termos do Edital, os quais foram devidamente respondidos, conforme arquivos SEI 0342755, 0342756, 0342757 e 0342758. Vinte e quatro empresas cadastraram propostas para o grupo 1, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br (arquivo SEI 0342760).

2.3. Após verificação das propostas cadastradas, as empresas mais bem classificadas no item I foram convocadas a apresentar os originais das propostas de preço e documentos de habilitação, no prazo estabelecido na Seção X do Edital.

2.3.1. Ato contínuo à análise da documentação exigida pelo certame, a empresa Bayron Serviços de Informática (classificada em 1º lugar/Item 1) teve sua proposta recusada, pois, de acordo com o relato de CPL, a proposta comercial ajustada ao lance final e os documentos de habilitação enviados por ela **não** atendem às exigências das Seções X e XI do Edital. Vejamos:

> "(...)
>
> Os atestados de capacidade técnica não comprovam os requisitos exigidos no Edital. (0342772) Além disso, a empresa não utilizou o modelo previsto no Anexo II do edital, descumprindo o item 10.3 "e" 1; não enviou os documentos exigidos no item 10.3, alíneas "h", "i" e "j"; e a Certidão de Falência exigida no item 11.1.4 "a" estava vencida".

2.3.1.1. Sendo assim, por atender aos requisitos previstos no Edital do Pregão Eletrônico n. 22/2017, a proposta da empresa Algar TI foi aceita, tendo sido declarada vencedora da licitação para o item 1

(arquivo SEI 0342785).

2.3.1.2. Cumpre-nos registrar que foi verificada uma ocorrência impeditiva indireta para a empresa Algar TI, conforme arquivo SEI 0342780, contudo, tal ocorrência não foi motivo para desclassificação da empresa, visto que o sócio da Algar Telecom (empresa impedida de licitar e contratar no âmbito da União) desvinculou-se da Algar TI desde 29/03/2016, não havendo, portanto, em momento atual, impedimento correspondente à empresa licitante.

2.3.2. Houve intenção de recurso por parte da empresa CONNECTCOM, com o fito de examinar o teor e conteúdo dos documentos apresentados pela empresa declarada vencedora. Contudo, a referida intenção de recurso foi recusada pela pregoeira com a justificativa de que a prerrogativa de intenção de recurso não se presta a simples e pura análise de documentos, já que estes são públicos e poderiam ter sido analisados pelas licitantes concorrentes concomitantemente à licitação, conforme Ata de Realização do Pregão Eletrônico nº 22/2017 (arquivo SEI 0342783).

2.4. O resultado da licitação foi publicado no Diário Oficial da União n. 187, página 118, Seção 3, de 28 de setembro de 2017 (arquivo SEI 0345290) e, de acordo com o mapa comparativo de preços (arquivo SEI 0345291), a economia auferida foi de 45,42%, equivalente a R$ 1.564.280,80 (um milhão, quinhentos e sessenta e quatro mil, duzentos e oitenta reais e oitenta centavos).

2.5. O objeto do certame foi adjudicado à empresa Algar T.I Consultoria S.A., conforme Termo de Adjudicação (arquivo SEI 0345292).

3. Utilizando o número de CNPJ da futura fornecedora, efetuamos consultas em páginas eletrônicas mantidas na rede mundial de computadores e não logramos identificar:

a) eventos hábeis à indicação de que a empresa vencedora do Pregão n. 01/2017 esteja apenada com impedimento ou suspensão de licitar com a União; e

b) a existência de declaração de inidoneidade.

4. Considerando a recomendação do Tribunal de Contas da União nos Acórdãos n. 1.793/2011 e 754/2015 – Plenário, quanto à identificação de comportamentos de licitantes prejudiciais à boa condução dos certames, e as informações prestadas pela CPL no Relatório juntado aos autos no arquivo SEI 0345334, opinamos pela instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade da empresa Baryon Serviços de Informática, que não atendeu às exigências das Seções X e XI do Edital do Pregão Eletrônico n. 22/2017, deixou de apresentar a documentação exigida no item 10.3, alíneas "h", "i" e "j", não utilizou o modelo previsto no Anexo II do Edital – em descumprimento ao item 10.3 -, além de apresentar Certidão de Falência vencida, em descompasso com a exigência do item 11.1.4 do instrumento convocatório. Além disso, os atestados de capacidade técnica não comprovam os requisitos exigidos no Edital.

4.1. Nesse sentido, assim dispõem o art. 7º da Lei 10.520/02 e o art. 28 do Decreto n. 5.450/05:

> Art. 7º Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, **deixar de entregar** ou apresentar **documentação** falsa **exigida para o certame**, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4o desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

> Art. 28. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou ata de registro de preços, **deixar de entregar documentação exigida no edital**, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

4.2. *In casu*, o Edital do Pregão Eletrônico n. 22/2017 prevê expressamente no item 16.2 a aplicabilidade do art. 7º da Lei 10.520/02 àquele que incidir nas condutas descritas no aludido dispositivo legal.

4.3. Além disso, o art. 4º, VII, da Lei n. 10.520/2002, disciplina que a empresa licitante deve apresentar declaração dando ciência de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação do certame, o que – de fato – não é condizente com o caso em análise. Vejamos:

> Art. 4º, VII - aberta a sessão, os interessados ou seus representantes, apresentarão **declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação** e entregarão os envelopes contendo a indicação do objeto e do preço oferecidos, procedendo-se à sua imediata abertura e à verificação da conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;

5. Os registros que formam as passagens precedentes fundamentam nossa convicção pela existência de compatibilidade entre as previsões do Ordenamento Jurídico e os procedimentos administrativos executados ao longo do Pregão Eletrônico CNJ n. 22/2017, reunindo as condições necessárias ao recebimento de homologação pela Sra. Diretora-Geral do CNJ.

5.1. Por fim, opinamos pela instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade da empresa Baryon Serviços de Informática, com fundamento no item 16.2 do Edital do Pregão Eletrônico CNJ n. 22/2017.

À consideração de Vossa Senhoria.

Brasília, DF, 5 de outubro de 2017.

Gabriela Brandão Sé
Assessora Jurídica

De acordo.
Alexandre Gomes Carlos
Assessor-Chefe AJU/DG/CNJ

http://www.portaltransparencia.gov.br/, http://portal.tcu.gov.br/certidoes/, https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php.

Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE GOMES CARLOS**, **ASSESSOR-CHEFE - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 05/10/2017, às 07:10, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA BRANDÃO SÉ**, **ANALISTA JUDICIÁRIO - JUDICIÁRIA**, em 05/10/2017, às 13:07, 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 **0349179** e o código CRC **0FC2A92A**.

PREGÃO ELETRÔNICO

Conselho Nacional de Justiça

Termo de Homologação do Pregão Eletrônico

Nº 00022/2017

Às 17:39 horas do dia 06 de outubro de 2017, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, Sr. JULHIANA MIRANDA MELLOH ALMEIDA, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 04517/2016, Pregão nº 00022/2017.

Resultado da Homologação

Item: 1
Descrição: Prestação de Serviços de Informática
Descrição Complementar: Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital.
Tratamento Diferenciado: -
Aplicabilidade Decreto 7174: Sim
Aplicabilidade Margem de Preferência: Não
Quantidade: 1 **Unidade de fornecimento:** Serviço
Valor estimado: R$ 3.443.947,6000 **Situação:** Homologado

Adjudicado para: ALGAR TI CONSULTORIA S/A **, pelo melhor lance de** R$ 1.880.000,0000 **, com valor negociado a** R$ 1.879.666,8000 .

Eventos do Item

Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	26/09/2017 18:39:09	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor: ALGAR TI CONSULTORIA S/A, CNPJ/CPF: 05.510.654/0001-89, Melhor lance: R$ 1.880.000,0000, Valor Negociado: R$ 1.879.666,8000
Homologado	06/10/2017 17:39:03	JULHIANA MIRANDA MELLOH ALMEIDA	

Fim do documento