



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO



CONTRATO Nº \_\_\_\_/2013

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM ATENDIMENTO DE TI AOS MAGISTRADOS E USUÁRIOS DESTA E. TRIBUNAL (*SERVICE DESK*), QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO E A EMPRESA

Proc. TRF2-EOF-2013/00302

**O Tribunal Regional Federal da 2ª Região**, inscrito no C.N.P.J. sob o nº 32.243.347/0001-51, com sede na Rua Acre, nº 80, Centro, Rio de Janeiro, representado neste ato por seu **Presidente, Exmo. Sr. Desembargador Federal Sergio Schwaitzer**, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa \_\_\_\_\_ inscrita no C.N.P.J sob o nº \_\_\_\_\_, estabelecida na \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, Tel.: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_, Fax: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_, representada neste ato pelo(a) **Sr(a).** \_\_\_\_\_, a seguir denominada apenas **CONTRATADA**, tendo em vista o constante e decidido no Processo Administrativo nº TRF2-EOF-2013/00302, em consequência do Pregão Eletrônico nº 102/2013, fundamentado na Lei nº 10.520/02, no Decreto nº 5.450/05, nas Resoluções nºs 169/2013 e 183/2013 do Conselho Nacional de Justiça e na Instrução Normativa nº 001/2013 do Conselho da Justiça Federal, homologado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/2013, por despacho lavrado à fl. \_\_\_\_, do processo FIRMAM o presente Contrato com a finalidade de *prestar serviços técnicos especializados em atendimento de TI aos magistrados e usuários deste E. Tribunal (Service Desk)*, sujeitas as partes às normas da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, mediante as seguintes cláusulas e condições:



## **1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO:**

Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços técnicos especializados em atendimento de TI aos magistrados e usuários deste E. Tribunal (*Service Desk*), conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013 e seus Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII e VIII e na forma estabelecida neste Contrato.

## **2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

### **2.1 - Monitoramento de serviços:**

2.1.1 - O Monitoramento de Serviços compreende acompanhar a realização dos chamados técnicos das equipes de atendimento, verificando sistematicamente a eficácia e eficiência, devendo esses serviços ser executados pelo profissional denominado Monitor de Serviços, conforme discriminado a seguir:

#### **2.1.1.1 - Principais atividades a serem executadas:**

- a) Analisar a interação entre os técnicos de atendimento e os usuários, avaliando as atitudes dos profissionais de atendimento, a precisão das informações transmitidas e a aplicação de *scripts* e outros procedimentos pré-definidos;
- b) Monitorar o padrão de qualidade estabelecido pelo Contratante, fazendo uso do sistema de gravação telefônica que registra os chamados técnicos;
- c) Monitorar o padrão de qualidade através de pós-atendimento junto aos Magistrados e usuários;
- d) Inspeccionar por meio de escuta (gravação) ou sistema, os atendimentos realizados pelos técnicos de atendimento a procura de eventuais divergências com os *scripts* e processos de trabalho;
- e) Extrair do sistema relatório periódico de ligações perdidas ou não atendidas, recebidas e realizadas na central, munindo a equipe gestora de informações para avaliar a qualidade e o resultado do serviço;
- f) Realizar no mínimo 02 (*duas*) monitorias por técnico, mensalmente, correspondendo cada monitoria a 05 (*cinco*) atendimentos analisados;
- g) Entregar diariamente informações aos gerentes de serviço do Contratante e da Contratada sobre o andamento dos serviços, identificando atendimentos pendentes de solução;
- h) Extrair dados do sistema em uso, elaborar relatórios de resultado dos serviços, acionando e interagindo com as equipes de atendimento, rede, manutenção da Base de Conhecimento e contribuindo para a melhoria continua dos serviços prestados.

#### **2.1.1.2 - Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional para execução dos serviços:**

- a) Possuir, no mínimo, nível médio completo com formação em TI;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atuação em atividade de tele suporte e/ou *Help Desk*;



- c) Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de *softwares* de automação de escritório (*Windows, MS-Office, etc*);
- d) Possuir certificado de participação em curso de formação *ITIL foundation* versão V2 ou superior;
- e) Conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- f) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- g) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- h) Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- i) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- j) Possuir dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários;
- k) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- l) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

## 2.2 - Base de Conhecimento:

2.2.1 - O serviço de Base de Conhecimento visa manter atualizada uma base de dados que reúna o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, *scripts* e/ou soluções para os principais problemas que cheguem à central de *Service Desk*. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos magistrados e usuários de TI do Contratante. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, trabalhar sob o aspecto ortográfico e léxico, agilizando o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações;

2.2.2 - Todos os atendimentos realizados pelas equipes da Contratada ou do Contratante, que não tenham suas soluções documentadas ou que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do Contratante poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;

2.2.3 - O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos magistrados e usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos, o que impedirá a aplicação de soluções erradas em versões diferentes de produtos.

2.2.3.1 - Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementado gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimento, de modo a mantê-la sempre atualizada.

2.2.4 - A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Contratante;



2.2.5 - Os serviços discriminados nos subitens 2.2.1 a 2.2.4 deverão ser executados pelo profissional denominado Técnico de Base de Conhecimento, conforme elencado a seguir:

2.2.5.1 - Principais atividades a serem executadas:

- a) Participar da definição de padrões para as soluções;
- b) Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- c) Manter integridade da informação (*links* em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- d) Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- e) Organizar as novas documentações;
- f) Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- g) Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- h) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de magistrados e usuários.

2.2.5.2 - Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional para execução dos serviços:

- a) Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses em TI, com experiência na atividade de documentação de soluções e na construção e manutenção de base de conhecimento de TI aplicadas a suporte e/ou *Help Desk* ou *Service Desk*;
- c) Possuir experiência em Gestão de Conteúdo;
- d) Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (*Windows*, *MS-Office*, etc);
- e) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito;
- f) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

2.3 - Atendimento a Magistrados

2.3.1 - O serviço de Atendimento a Magistrados compreende as funções de telessuporte com acesso remoto (1º Nível) e suporte presencial (2º Nível), como solução completa e integrada de suporte técnico de TI aos magistrados do Contratante, agilizando o processo de esclarecimento de dúvidas, padronizando os atendimentos e solucionando os problemas de forma integral e direta;

2.3.2 - Este serviço é o canal de atendimento aos magistrados em seus Gabinetes, Salas de Sessões, Plenário e eventualmente em suas residências;

2.3.3 - As solicitações de suporte técnico de TI dos magistrados deverão ser recebidas unicamente pela equipe de Atendimento a Magistrados, preferencialmente por via telefônica, em conformidade com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante;



2.3.4 - As solicitações de suporte, a critério do Contratante, também poderão ser efetuadas alternativamente através de registro do chamado pelos usuários do Contratante diretamente no sistema de *Service Desk* ou correio eletrônico (*e-mail*), ou outros meios que julgar convenientes;

2.3.5 - Os chamados atendidos devem ser concluídos com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados somente poderão ser fechados mediante anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço da equipe técnica do Contratante;

2.3.6 - Os atendentes da Contratada deverão tentar solucionar imediatamente os chamados técnicos, já no 1º Nível de atendimento, seja através do atendimento telefônico ou remoto, para que os magistrados possam ter restabelecidas suas condições de trabalho no menor tempo possível;

2.3.7 - Nos casos em que os chamados não puderem ser prontamente resolvidos no 1º Nível de atendimento (telefônico ou remoto), os técnicos atendentes de Atendimento a Magistrados devem dar prosseguimento aos atendimentos, dirigindo-se imediatamente aos locais (Gabinetes, Salas de Sessões ou Plenário) onde se encontrem os magistrados, para efetuar o complemento dos atendimentos em 2º Nível;

2.3.8 - Imediatamente após a conclusão dos atendimentos, deverão ser feitos os registros das soluções aplicadas, com as informações dos *scripts* e procedimentos utilizados, gerando, se necessário, a atualização das documentações e da Base de Conhecimento;

2.3.9 - Os chamados devem, preferencialmente, ser atendidos remotamente, caso a natureza do problema assim o permita, e desde que haja anuência e autorização do Magistrado;

2.3.10 - Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Magistrados, que não tiverem documentação dos procedimentos e componentes que foram objeto de suporte, devem ser tratados e documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema;

2.3.11 - Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de Atendimento a Magistrados, ainda que com a ajuda das equipes de apoio, o chamado deve ser encaminhado imediatamente ao Coordenador de Atendimento, que por sua vez, caso não tenha condições de solucioná-lo, prontamente o encaminhará para a unidade responsável pelos Atendimentos (3º Nível) da STI;

2.3.12 - Seja a solução aplicada por profissionais da Contratada, seja por Técnicos do Contratante (3º Nível), a Contratada será sempre responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização *on-line* dos registros correspondentes no sistema de *Service Desk*;

2.3.13 - Os serviços discriminados nos subitens 2.3.1 a 2.3.12 serão executados pelo profissional denominado Técnico de Atendimento a Magistrados, conforme elencado a seguir:

2.3.13.1 - Principais atividades a serem executadas:

a) Esclarecer dúvidas de magistrados quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos, *sites* do Contratante na *internet*, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral;



- b) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
- c) Orientar os magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pelo Contratante;
- d) Eventualmente, poderão ocorrer serviços agendados de atendimento de suporte em residências de magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação/desinstalação/configuração/atualização de sistemas operacionais e *softwares* corporativos, aplicativos, *drivers*, equipamentos e componentes de TI;
- e) Os chamados mencionados no subitem anterior deverão ser previamente autorizados pela STI, que providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento;
- f) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos magistrados do Contratante, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de *softwares* e reparos diversos;
- g) Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de magistrados quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pelo Contratante;
- h) Os chamados que, após a devida triagem pela equipe de Atendimento a Usuários, indicarem ter origem em problemas de rede deverão, de imediato, ser encaminhados para solução pela equipe da Contratada denominada **Atendimento a Rede**, que é o 2º nível do atendimento nesses casos;
- i) Nos chamados relacionados à movimentação ou manutenção de equipamentos de Magistrados, a equipe da Contratada denominada **Atendimento a Movimentação de Equipamentos** deverá, de imediato, ser acionada;
- j) Nas situações descritas nas alíneas “h” e “i”, o atendimento necessariamente continuará sendo comandado pessoalmente pelo profissional da equipe de Atendimento a Magistrados, inclusive no próprio local, caso seja necessário;
- k) Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- l) Executar intervenção remota e/ou presencial nas estações de trabalho dos magistrados, mediante prévia abertura de chamado e autorização específica dos mesmos, para realização de instalação/desinstalação/configuração/atualização de *softwares* corporativos, aplicativos, *drivers*, equipamentos e componentes de TI;
- m) Executar as pesquisas de satisfação de magistrados com o serviço prestado, em conformidade com as orientações específicas da STI;





n) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de magistrados.

2.3.13.2 - Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional para execução dos serviços:

- a) Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atuação em atividade de telessuporte (*Call Center*);
- c) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atendimento de suporte presencial (*Help Desk*);
- d) Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (*Windows, MS-Office, etc*);
- e) Possuir *Microsoft Certified Desktop Support Technician - MCDST* (Exame 70-271 e 272, similar ou atualizada, qualificação necessária para suporte a usuários finais, bem como solucionar problemas em ambientes de *desktop* que executem o sistema operacional *Microsoft Windows*);
- f) Possuir certificado ou diploma de conclusão de treinamento em MS-OFFICE 2007 (*Word, Excell e Outlook*) e possuir pelo menos 01 (*uma*) certificação de *Microsoft Office Specialist MOS* – nível *Specialist* com *MS-Word 2007* (Exame 77-601) ou *MS-Excell 2007* (Exame 77-602) ou *MS-Outlook 2007* (Exame 77-604), ou superior, qualificação necessária para suporte às dúvidas de utilização dos Magistrados;
- g) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito;
- h) Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- i) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- j) Ter dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários;
- k) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

## 2.4 - Atendimento a Usuários

2.4.1 - O serviço de Atendimento a Usuários compreende as funções de telessuporte com acesso remoto (1º Nível) e suporte presencial (2º Nível) como solução completa e integrada de suporte técnico de TI aos usuários do Contratante, e ainda funciona como canal de atendimento aos usuários em seus setores, tendo por objetivo receber, levantar e registrar todas as informações disponíveis e necessárias, classificar, analisar,



acompanhar e solucionar dúvidas, problemas e novas solicitações a partir de consultas à Base de Conhecimento, *scripts*, documentações, etc. Esses serviços de 1º Nível e 2º Nível, juntos, devem agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas, atendimento de solicitações, padronizando os atendimentos e soluções de problemas;

2.4.2 - Nos períodos em que houver picos de incidentes de movimentação de equipamentos, parte da equipe de Atendimento a Usuários poderá ser alocada temporariamente naquela atividade, visando ao atendimento dos níveis de serviço estabelecidos no item 3.11 deste Contrato.

2.4.3 - Todas as solicitações de suporte técnico de TI, exceto aquelas feitas pelos magistrados, deverão ser recebidas pelo serviço de Atendimento a Usuários, preferencialmente por via telefônica, em conformidade com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante;

2.4.4 - As solicitações de suporte, a critério do Contratante, também poderão ser efetuadas alternativamente através de registro do chamado pelos usuários do Contratante diretamente no sistema de *Service Desk (intranet)* ou correio eletrônico (*e-mail*);

2.4.5 - Os chamados atendidos devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados somente poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou da equipe técnica do Contratante responsável pelo serviço;

2.4.6 - Os atendentes da Contratada deverão tentar solucionar imediatamente os chamados técnicos, já no 1º Nível de atendimento, seja através do atendimento telefônico ou remoto, para que os usuários possam ter restabelecidas suas condições de trabalho no menor tempo possível;

2.4.7 - Nos casos em que os chamados não puderem ser prontamente resolvidos no 1º Nível de atendimento (telefônico ou remoto), os técnicos de Atendimento a Usuários devem dar prosseguimento aos atendimentos, dirigindo-se imediatamente aos setores onde se encontrem os usuários, para efetuar o complemento dos atendimentos em 2º Nível;

2.4.8 - Imediatamente após a conclusão dos atendimentos, deverão ser feitos os registros das soluções aplicadas, com as informações dos *scripts* e procedimentos utilizados, gerando, se necessário, a atualização das documentações e da Base de Conhecimento;

2.4.9 - Os chamados devem, preferencialmente, ser atendidos remotamente, caso a natureza do problema assim o permita, e desde que haja anuência e autorização dos usuários;

2.4.10 - Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Usuários, que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema. Quando necessário, a equipe técnica do Contratante poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;

2.4.11 - Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de Atendimento a Usuários, o chamado deverá ser encaminhado ao Coordenador de Atendimento, que, por sua vez, caso não tenha condições de solucionar o problema, encaminhará o chamado para a unidade da STI responsável pelo tipo do atendimento (3º Nível), conforme procedimentos pré-estabelecidos. Ainda assim, a Contratada será responsável pelo acompanhamento do





chamado e documentação da solução, bem como pela atualização *on-line* dos registros correspondentes no sistema de *Service Desk*;

2.4.12 - Os chamados que, após a devida triagem pela equipe de Atendimento a Usuários, indicarem ter origem em problemas de rede deverão, de imediato, ser encaminhados para solução pela equipe da Contratada denominada **Atendimento a Rede**, que é o 2º nível do atendimento nesses casos;

2.4.13 - Os chamados relacionados à movimentação ou manutenção de equipamentos deverão ser encaminhados, de imediato, à equipe da Contratada denominada **Atendimento a Movimentação de Equipamentos**;

2.4.14 – Os serviços discriminados nos subitens 2.4.1 a 2.4.13 serão executados pelo profissional denominado Técnico de Atendimento a Usuários, conforme elencado a seguir:

2.4.14.1 - Principais atividades a serem executadas:

- a) Esclarecer dúvidas de usuários internos e externos de TI do Contratante quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos, *sites* do Contratante na *internet*, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral;
- b) Esclarecer dúvidas de usuários do Contratante sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI em geral;
- c) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
- d) Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pelo Contratante, com base em *scripts* de atendimento;
- e) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do Contratante, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de *softwares* e reparos diversos;
- f) Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários do Contratante, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação/desinstalação/configuração/atualização de *softwares* corporativos, aplicativos, *drivers*, equipamentos e componentes de TI;
- g) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios dos usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pelo Contratante;
- h) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas nos processos de trabalho, produtos, serviços e soluções de TI entregues/disponibilizados pelo Contratante;
- i) Receber, registrar, analisar identificando a possível origem e encaminhar à respectiva equipe da Contratada os chamados relacionados a problemas de rede;



- j) Receber, registrar, e encaminhar à respectiva equipe da Contratada os chamados relacionados à movimentação e manutenção de equipamentos;
- k) Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados de usuários no sistema de *Service Desk*;
- l) Executar as pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado, conforme orientação do Contratante;
- m) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários do Contratante.

2.4.14.2 - Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional para execução dos serviços:

- a) Possuir, no mínimo, nível médio completo com formação técnica em TI;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atuação em atividade de tele suporte (*Call Center*);
- c) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atendimento de suporte presencial (*Help Desk*);
- d) Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de *softwares* de automação de escritório (*Windows, MS-Office, etc*);
- e) Possuir *Microsoft Certified Desktop Support Technician - MCDST* (Exame 70-271 e 272, similar ou atualizada, qualificação necessária para suporte a usuários finais, bem como solucionar problemas em ambientes de *desktop* que executem o sistema operacional *Microsoft Windows*);
- f) Possuir certificado ou diploma de conclusão de treinamento em *MS-OFFICE 2007 (Word, Excell e Outlook)* e possuir pelo menos 01 (*uma*) certificação de *Microsoft Office Specialist MOS* – nível *Specialist* com *MS-Word 2007* (Exame 77-601) ou *MS-Excell 2007* (Exame 77-602) ou *MS-Outlook 2007* (Exame 77-604), ou superior, qualificação necessária para suporte às dúvidas de utilização dos usuários;
- g) Conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- h) Ter conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- i) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- k) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito;
- l) Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- m) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- n) Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;



o) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

## 2.5 - Atendimento à Rede:

2.5.1 - O serviço de Atendimento à Rede é um apoio especializado, em 2º Nível de atendimento, nos serviços de suporte às estações de trabalho e tem por objetivo a solução dos problemas relacionados às conexões das estações de trabalho com os equipamentos servidores;

2.5.2 - Os serviços discriminados no subitem 2.5.1 deverão ser executados pelo profissional denominado Técnico de Atendimento à Rede, conforme elencado a seguir:

### 2.5.2.1 - Principais atividades a serem executadas:

- a) Crimpagem e identificação de cabos de rede;
- b) Identificação presencial de problemas de conexão de rede (cabeamento) dos microcomputadores e impressoras;
- b.1) Identificação de portas em equipamentos *switch*.

### 2.5.2.2 - Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional para execução dos serviços:

- a) Possuir, no mínimo, nível médio completo com formação técnica em TI;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atendimento de suporte presencial em rede;
- c) Possuir domínio da operação de microcomputadores com utilização de *softwares* de automação de escritório (*Windows, MS-Office, etc*);
- d) Possuir certificação em Cabeamento Estruturado (*Furukawa, Fluke, similar ou superior*);
- e) Ter conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- f) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito;
- g) Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- i) Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- j) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

## 2.6 - Atendimento à Movimentação de Equipamentos:

2.6.1 - O serviço de Atendimento à Movimentação de Equipamentos é um apoio especializado, em 2º Nível de atendimento, nos serviços de Atendimento a Magistrados e Usuários e tem por objetivo executar todas as operações relacionadas à movimentação e controle de equipamentos;



2.6.2 - Os serviços de 2º Nível buscam agilizar o processo de atendimento de solicitações, padronizando os atendimentos e soluções de problemas encaminhados relativos à Movimentação de Equipamentos;

2.6.3 – Nos períodos em que não houver tarefas de movimentação de equipamentos, a equipe de Atendimento à Movimentação de Equipamentos, automaticamente, poderá integrar-se à equipe de Atendimento a Usuários, em todas as suas atividades;

2.6.5 - Os serviços discriminados nos subitens 2.6.1 e 2.6.3 deverão ser executados pelo profissional denominado Técnico de Atendimento à Movimentação de Equipamentos, conforme elencado a seguir:

2.6.5.1 - Principais atividades a serem executadas:

- a) Movimentação (deslocamento/transporte) de equipamentos e componentes da Reserva Técnica da STI para os diversos setores, ou vice-versa;
- b) Zelar pela manutenção precisa e atualizada dos registros dos serviços de atendimento de movimentação de equipamentos e materiais de consumo controlado, efetuando todo o controle e registro do processo, desde a autorização de distribuição até o completo atendimento;
- c) Montagem e desmontagem de equipamentos e componentes nos setores;
- d) Conectorização e desconectorização de equipamentos e componentes nos setores;
- e) Treinamento rápido aos usuários de como utilizar recursos dos equipamentos e componentes, quando necessário;
- f) Apoio à estocagem e organização de equipamentos e componentes na Reserva Técnica;
- g) Apoio no acompanhamento e controle de chamados encaminhados a empresas externas (4º Nível) com relação a equipamentos e componentes em garantia e manutenção.

2.6.5.2 – Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional para execução dos serviços:

- a) Possuir, no mínimo, nível médio completo com formação técnica em TI;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atendimento de suporte presencial (*Help Desk*);
- c) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses em operação de microcomputadores, com utilização de *softwares* de automação de escritório (*Windows, MS-Office, etc*);
- d) Ter conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- e) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- f) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito;



- g) Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- i) Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- j) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

**2.7 - Gerência de *Service Desk*:**

2.7.1 - Os serviços de gerência de ambiente de suporte a *Service Desk* consistem em gerenciar e, através da Coordenação de Atendimento, acompanhar o desempenho das equipes da Contratada na execução de todos os serviços especificados, propondo e implementando soluções para a melhoria dos mesmos, refletindo em um melhor atendimento aos magistrados e usuários de TI do Contratante;

2.7.2 - Gerenciar e cuidar para que o serviço de Base de Conhecimento efetivamente crie e mantenha atualizada uma base de dados nos padrões especificados pelo Contratante;

2.7.3 - Atuar como principal interface na comunicação com o Contratante, determinando e agilizando o atendimento das demandas apresentadas, através da STI;

2.7.4 - Propor a melhoria dos processos internos buscando a excelência nos serviços;

2.7.5 - Gerenciar a equipe da Contratada observando para que a mesma seja composta de pessoas comprometidas;

2.7.6 - Conhecer o que é importante sob o prisma dos usuários visando adequar os processos de trabalho da equipe da Contratada;

2.7.7 - Identificar e priorizar o registro dos incidentes de maior ocorrência na Base de Conhecimento;

2.7.8 - Analisar os cenários, relatórios, indicadores e tomar decisões pertinentes;

2.7.9 - Os serviços discriminados nos subitens 2.7.1 a 2.7.8 deverão ser executados pelo profissional denominado Gerente de *Service Desk*, conforme elencado a seguir:

**2.7.9.1 - Principais atividades a serem executadas:**

- a) Descrever, em conjunto com a equipe de TI do Contratante, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência do ambiente de Atendimento a Magistrados e Usuários, bem como das unidades de apoio (Rede e Movimentação de Equipamentos);
- b) Definir, em conjunto com equipe de TI do Contratante, as mudanças a serem adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência e relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas);
- c) Definir, em conjunto com equipe de TI do Contratante, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a



execução dos serviços de gerência do ambiente de Atendimento a Magistrados e usuários;

d) Organizar reuniões, orientar as equipes envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de Atendimento a Magistrados e usuários;

e) Validar, registrar e manter atualizada a Base de Conhecimento do sistema de gestão de suporte, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos serviços (equipamentos, sistemas e documentações). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos profissionais de Atendimento;

f) Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;

g) Assegurar que os registros das informações geradas pelo monitoramento das ações de atendimento sejam feitos e apresentados em relatórios, que possam orientar a tomada de decisões gerenciais, com vistas ao aperfeiçoamento do desenvolvimento das ações e sua revisão para a geração dos resultados esperados;

h) Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais;

i) Aferir o desempenho dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos;

j) Extrair do sistema relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de Atendimento a Magistrados e usuários;

k) Definir, em conjunto com equipe de TI do Contratante, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos magistrados e usuários;

l) Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

m) Gerenciar a execução de todos os serviços, assim como de todos os empregados da Contratada;

n) Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;

o) Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

p) Manter atualizada a documentação da Base de Conhecimento e fornecer ao Contratante, quando solicitado, cópia atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como do conteúdo da base.

2.7.9.2 - Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional para execução dos serviços:

a) Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes,





Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc;

b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atuação em atividade gerencial ou gestão de *Service Desk* e/ou *Help Desk*;

c) Possuir certificação em curso de formação *ITIL foundation* versão V2 ou superior;

d) Possuir conhecimento da língua inglesa;

e) Ter conhecimentos técnicos específicos aos serviços;

f) Possuir experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de tele suporte técnico;

g) Possuir experiência na elaboração de *scripts* e procedimentos de atendimento ou suporte técnico;

h) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito;

i) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

j) Ter capacidade de organização e liderança de equipe;

k) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

## 2.8 - Coordenação de Atendimento:

2.8.1 - O serviço de Coordenação de Atendimento consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pelas equipes de Atendimento, propondo soluções para a melhoria de seus serviços;

2.8.2 - Os serviços discriminados no subitem anterior deverão ser executados pelo profissional denominado Coordenador de Atendimento, conforme elencado a seguir:

### 2.8.2.1 - Principais atividades a serem executadas:

a) Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos das equipes de Atendimento da Contratada, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais contando com o apoio do Monitor;

b) Certificar-se, através do acompanhamento contínuo das gravações dos atendimentos telefônicos, que os mesmos estão sendo realizados corretamente quanto à postura, cordialidade e conhecimento técnico;

c) Responsabilizar-se por gerenciar os chamados, com total visão e controle sobre os mesmos;

d) Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do Contratante, de *scripts* de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

e) Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais;



- f) Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (taxas de abandono, nº de chamadas recebidas por atendente, entre outras);
- g) Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação exigir;
- h) Oferecer “*feedbacks*” – interagir com os técnicos de atendimento, com o objetivo de identificar os pontos fortes e os que necessitam de aprimoramento, gerando um plano de evolução profissional;
- i) Todos os técnicos que são monitorados devem receber *feedback* dentro do mês.

2.8.2.2 - Requisitos mínimos exigidos de qualificação profissional, para execução dos serviços:

- a) Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, etc;
- b) Possuir experiência mínima de 06 (*seis*) meses de atuação em atividade de coordenação de Tele suporte, Suporte Presencial e/ou *Help Desk*;
- c) Possuir domínio da operação de microcomputadores, com utilização de *softwares* de automação de escritório (*Windows*, *MS-Office*, etc);
- d) Possuir certificado de participação em curso de formação *ITIL foundation* versão V2 ou superior;
- e) Ter conhecimentos técnicos específicos aos serviços;
- f) Possuir experiência na criação e utilização de *scripts* e procedimentos padronizados de tele suporte e suporte presencial;
- g) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- h) Possuir conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- i) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito;
- j) Ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- k) Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- l) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- m) Ter dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários;
- n) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.



2.9 - Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação dos serviços objeto deste Contrato deverão ter vínculo com a Contratada, baseado na CLT, não sendo admissível nenhum outro vínculo empregatício, tais como: Cooperados, PJ e CLT Flexível.

2.10 - Para todas as funções será obrigatória a comprovação dos requisitos mínimos exigidos dos profissionais, através de apresentação de diplomas, certificados, histórico de participação em projetos utilizando a respectiva tecnologia, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

2.10.1 – A comprovação prevista no item anterior deverá ser disponibilizada ao Contratante no prazo máximo de 05 (*cinco*) dias após o início da prestação dos serviços pela Contratada.

2.11 - Para fins de comprovação de tempo de experiência, não serão aceitas comprovações de estágios realizados pelos candidatos a profissionais. A atividade de estágio técnico é considerada modalidade de atividade acadêmica, que complementa as atividades curriculares e não gera vínculos contratuais para o estagiário, portanto, não serão aceitos posteriormente pedidos de reconsideração por parte da Contratada.

2.12 - A documentação a ser apresentada para fins de comprovação do atendimento aos requisitos mínimos de qualificação profissional deverá ser entregue completa, mediante protocolo.

2.12.1 – Não será aceita a entrega parcial da documentação a que se refere o item anterior;

2.12.2 – A incorporação do profissional à equipe técnica da Contratada somente será efetivada após aprovação do Contratante;

2.12.3 – O não atendimento ao disposto no item 2.12 e respectivos subitens 2.12.1 e 2.12.2 poderá ensejar a aplicação das sanções constantes da Tabela de Metas Alcançadas e Glosas (TMAG), constante do Anexo IV do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013.

2.13 - Na hipótese de não atendimento aos requisitos de qualificação profissional, a Contratada deverá providenciar a imediata reposição do(s) respectivo(s) profissional(is), com apresentação de novo(s) candidato(os), dentro dos prazos estipulados neste Contrato, sem recotagem de tempo.

2.14 - A Contratada poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, caso considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato, tais como empregados, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações e *softwares* necessários, disponibilizando e mantendo na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem custos adicionais para o mesmo.

2.15 - A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do Contratante.

### **3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DO REGIME DE EXECUÇÃO:**

#### **3.1 – Da Descrição dos Serviços:**

3.1.1 - Os serviços descritos deverão ser executados e supervisionados nas instalações e com recursos de infraestrutura tecnológica do Contratante, de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 20:00 horas;



3.1.1.1 - Aos sábados, domingos e feriados, a Contratada deverá disponibilizar 01 (*um*) profissional na função Técnico de Atendimento a Usuários para permanecer durante o plantão judicial no Contratante, no período das 12:00 às 17:00 horas.

3.1.2 - Excepcionalmente, ou a critério do Contratante, poderá ser necessário realizar serviços fora do horário de expediente e nos finais de semana. Entre estas ocasiões eventuais e esporádicas, incluem-se a realização de eventos patrocinados e/ou sob coordenação do Contratante no estado do Rio de Janeiro;

3.1.2.1 - Os serviços mencionados no subitem anterior envolvem atividades que fazem parte do objeto desta contratação, os quais deverão ser previamente autorizados pelo Contratante, que providenciará os meios de transporte.

3.1.3 - Eventualmente, durante o expediente normal, poderão ocorrer serviços agendados de atendimento de suporte nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e *softwares* corporativos, aplicativos, *drives*, equipamentos e componentes de TI;

3.1.3.1 - Os chamados que trata o subitem anterior deverão ser previamente autorizados pelo Contratante que inclusive, providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento por um profissional da função Técnico de Atendimento a Magistrados;

3.1.4 - Com exceção dos subitens anteriores, fora dos horários estabelecidos para a execução dos serviços não deverá haver presença de profissionais da Contratada nas dependências do Contratante, salvo em situações devidamente solicitadas de necessidade por motivos de interrupção dos serviços de TI, de manutenção nos sistemas ou equipamentos, ou de cunho emergencial/urgente;

3.1.5 - Os serviços serão executados nas dependências do Contratante a seguir discriminadas:

3.1.5.1 - Sede TRF/2ª Região: Rua Acre nº 80, CEP 20.081-000 – Centro – Rio de Janeiro/RJ;

3.1.5.2 - Centro Cultural da Justiça Federal (CCJF): Avenida Rio Branco nº 241, CEP 20.040-009 – Centro – Rio de Janeiro/RJ.

### 3.2 – Do Cronograma de Execução dos Serviços:

3.2.1 - A tabela abaixo foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução do Contrato.

Nº	Descrição	Prazo
01	Início da prestação dos Serviços	Em até 05 ( <i>cinco</i> ) dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato, mediante a emissão de Termo de Início dos Serviços com a respectiva data
02	Entrega do relatório mensal de atividades	Até o 5º dia útil de cada mês subsequente ao da prestação do serviço



Nº	Descrição	Prazo
03	Validação da TMAG (Tabela de Metas Alcançadas e Glosas)	Até o 3º dia útil posterior à entrega pela Contratada do relatório mensal
04	Pagamento relativo aos Serviços	Após o encaminhamento do documento fiscal acompanhado da TMAG validada
05	Reunião de Validação das Expectativas	Trimestralmente
06	Início da transição dos Serviços	Em até 14 ( <i>quatorze</i> ) dias corridos antes data do encerramento da vigência do Contrato
07	Fim da transição dos Serviços	Em até 07 ( <i>sete</i> ) dias corridos antes data do encerramento da vigência do Contrato
08	Fim do prazo de prestação do serviço Contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato
09	Fim da transição dos serviços	Em até 07 ( <i>sete</i> ) dias corridos antes da data do encerramento da vigência do Contrato
10	Fim do prazo de prestação dos serviços contratados	Data do encerramento da vigência do Contrato

### 3.3 – Do Período de Estabilização dos Serviços:

3.3.1 - 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 a Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites a seguir destacados:

3.3.1.1 - 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*);

3.3.1.2 - 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*);

3.3.1.3 - 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*);

3.3.1.4 - A partir do 4º (*quarto*) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (*cem por cento*) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos, sem dilatação de prazos.

3.3.2 – O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas neste Contrato;

3.3.3 - Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;



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;

3.3.5 – Após o período inicial de estabilização, a Contratada poderá realizar os ajustes que entender pertinentes no quantitativo das equipes, devendo, especialmente no caso de redução do quadro, apresentar ao Contratante relatório justificando a iniciativa;

3.3.6 – O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral das requisitos mínimos e dos níveis de serviço exigidos neste Contrato.

#### 3.4 – Da Forma de Execução dos Serviços:

3.4.1 - O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá (por meio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, correio eletrônico ou telefone) dos usuários internos e externos de tecnologia da informação da Contratante, a solicitação de suporte conforme especificadas neste Contrato. Os serviços serão medidos mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento do documento fiscal correspondente;

3.4.2 - A medição da prestação dos serviços será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Contrato;

3.4.3 - Nesse modelo, não se caracterizam subordinação direta ou pessoalidade, visto que:

3.4.3.1 - Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a Contratada possua;

3.4.3.2 - Não haverá controle pelo Contratante de frequência ou do número de horas de prestação de serviços;

3.4.3.3 - Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da Contratada e o Contratante;

3.4.3.4 - A prestação de serviço não é baseada em horas ou postos de trabalho.

3.4.4 - Para a execução do Contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o Contratante como responsável pela gestão, pela fiscalização do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo;

3.4.5 - Os serviços executados no escopo da contratação envolverão a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do Contratante, e atividades pontuais, para atender a necessidades específicas;

3.4.6 - A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes;

3.4.7 - Para a execução das atividades, a Contratada seguirá os procedimentos/*scripts* (documentação técnica) adotados pelo Contratante. Caso não estejam





disponíveis na Base de Conhecimento, ou estejam desatualizados, caberá a Contratada coletar as informações atualizadas e submetê-las ao Contratante;

3.4.8 - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao gestor do Contrato, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema;

3.4.9 - A Contratada deverá dispor ocasionalmente, quando solicitado, de preposto, formalmente designado que tenha autonomia para executar as ações e tomar providências necessárias ao adequado cumprimento do Contrato, que atuará de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 18:00 horas;

3.4.9.1 - O preposto, mencionado no subitem anterior, não poderá integrar as equipes técnicas responsáveis pelo gerenciamento, coordenação e execução dos serviços, devendo se apresentar presencialmente, quando solicitado pela Equipe de Gerenciamento da Contratação, prevista no item 14.1 deste Contrato.

3.4.10 - Dentre os profissionais que irão compor a equipe da Contratada responsável pela prestação do serviço, deverão sempre estar presentes pelo menos 01 (*um*) Gerente de *Service Desk* e 01 (*um*) Coordenador de Atendimento;

3.4.10.1 - Os profissionais mencionados no subitem anterior não poderão acumular funções de técnicos responsáveis pela execução dos serviços e atuarão sob coordenação direta do preposto.

3.4.11 - A ocorrência de ausência de equipe técnica habilitada (perfil específico) para realização de atendimento, mesmo que contornada com alocação de técnico de outro perfil, será considerada descumprimento contratual e poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima Primeira deste Contrato.

### 3.5 – Do Modelo de Atendimento dos Serviços:

3.5.1 - O modelo de atendimento utilizado para os serviços de *Service Desk* pelo Contratante, e objeto do presente Contrato, apesar de seguir as orientações do *ITIL*, possui particularidades identificadas e compatíveis com o ambiente, processo de trabalho, cultura e estrutura atualmente existentes no Contratante;

3.5.2 - O modelo adotado pelo Contratante, mencionado no subitem anterior, atua com o atendimento da seguinte forma, conforme representado no Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013::

3.5.2.1 - 1º Nível → Atendimento Solucionador

a) Grupo de profissionais atendentes que resolvem o problema durante a própria ligação do usuário. Através do uso de ferramentas complementares (Base de Conhecimento, *software* de controle remoto) e treinamento adequado, o profissional atendente tem como objetivo o encerramento do problema;

3.5.2.2 - 2º Nível → Atendimento Presencial

a) Caso não tenha sido possível solucionar o problema por telefone e/ou remotamente, o profissional comunica ao usuário sua ida imediata ao local para dar continuidade ao atendimento, se for



possível, sem a necessidade de transferir, ou escalar, o assunto para outro profissional;

b) Em algumas situações, o segundo nível presencial pode ser particionado por especialidades, permitindo que técnicos, com habilidade adequada, resolvam mais rapidamente o problema;

c) O segundo nível pode também se caracterizar por uma equipe de campo que vai até o local do usuário para solucionar um problema que por telefone seria impossível.

#### 3.5.2.3 - 3º Nível → Suporte Interno

a) Equipe técnica do Contratante, com maiores conhecimentos sobre os serviços e problemas em questão. Significa que se o(s) atendente(s) de primeiro e segundo nível(is) não conseguir resolver um problema ele irá transferir a responsabilidade desse atendimento para a área responsável pelo serviço;

#### 3.5.2.4 - 4º Nível → Suporte Externo

a) São os especialistas externos no assunto que podem ser os fabricantes de determinados *hardwares*, sistemas ou *softwares*, empresas ou consultores contratados, etc;

b) São grupos que tem a capacidade de resolver os problemas não solucionados nos níveis anteriores.

### 3.6 – Da Solicitação de Serviços Extraordinários:

3.6.1 - A cada ano ímpar, ou seja, de dois em dois anos, o Contratante passa pela troca de magistrados e usuários entre órgãos da Presidência, Vice-Presidência, Corregedoria e de outros gabinetes, podendo gerar uma carga atípica de incidentes de movimentação de usuários e equipamentos, e conseqüentemente, um impacto no resultado da prestação do serviço haja vista o grande volume, prioridade e importância da execução deste serviço;

3.6.2 - Anualmente, segundo política de modernização do parque de equipamentos do Contratante, são realizadas aquisições e substituições de parcela do parque de equipamentos, fato que também pode gerar significativa distorção no volume de atendimentos de remanejamento e atendimento técnicos do parque, podendo prejudicar o resultado da prestação do serviço e o SLA, previsto no item 3.11 deste Contrato, a ser cumprido pela Contratada;

3.6.3 - Quando houver necessidade de execução de serviços tais como os previstos nos subitens 3.6.1 e 3.6.2, que demandem uma quantidade de incidentes/tarefas desproporcional ao Volume Base de Serviços Contratados e que possam prejudicar significativamente o SLA estabelecido, a critério do Contratante e visando não prejudicar a qualidade dos serviços, o gestor do Contrato poderá optar por emitir Ordem de Serviço (OS) específica para sua realização;

3.6.4 - As Ordens de Serviço devem ser formalmente encaminhadas e devem conter as seguintes informações:

3.6.4.1 - A definição e a especificação dos serviços a serem realizados;

3.6.4.2 - O volume de incidentes correspondentes ao serviço e a quantidade de itens a serem remanejados/distribuídos/instalados, segundo as métricas definidas;



3.6.4.3 - O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;

3.6.4.4 - A identificação dos responsáveis pela solicitação do serviço na Área Requisitante;

3.6.4.5 - O valor da OS será ser calculado tomando como referência a relação do custo mensal do serviço e o Volume Base de Serviços Contratados e o quantitativo de tarefas constante da OS;

3.6.5 - Caberá a Equipe de Gerenciamento da Contratação, discriminada no item 14.1 do Contrato, avaliar a necessidade da emissão das referidas Ordens de Serviço, considerando as condições de volume, esforço e prazo para realização das atividades.

**3.7 – Do Monitoramento da Execução dos Serviços:**

3.7.1 - Deverão ser realizadas, a critério do gestor do Contrato, reuniões presenciais ou não entre o gestor e o preposto para avaliação dos serviços prestados no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

**3.8 – Da Entrega, Avaliação e Recebimento dos Serviços:**

3.8.1 - Mensalmente, a Contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços (RGS), apresentando-o ao gestor do Contrato até o 5º (*quinto*) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço;

3.8.2 - No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e os alcançados, inclusive com visão histórica em relação aos meses anteriores, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;

3.8.3 - O relatório deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço;

3.8.4 - Após recebimento e aprovação do RGS, a Equipe de Gerenciamento da Contratação providenciará o preenchimento e assinatura da Tabela de Metas Alcançadas e Glosas – TMAG, constante do Anexo IV do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013, em até 03 (*três*) dias úteis. O mesmo servirá de base para o cálculo do valor do documento e deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução dos serviços;

3.8.5 - Após, a TMAG será encaminhada ao preposto, que deverá acusar o recebimento e a anuência do documento;

3.8.6 - Com base nos documentos aprovados, TMAG e RGS, o preposto encaminhará ao Núcleo de Compras (NUCOMP), documento fiscal referente aos serviços prestados no período, já elaborada em consonância com as devidas glosas aos acordos, quando aplicáveis.

**3.9 – Do Volume Base de Serviços Contratados (VBSC):**

3.9.1 - Para fins de apuração dos indicadores mensais para composição da TMAG e verificação do cumprimento do SLA será considerado como limite, os seguintes quantitativos:



DESCRIÇÃO	LIMITE (QTD.)
Ligações telefônicas no mês (Central de Atendimento):	5.200
Incidentes abertos no mês (Central de Atendimento):	2.500
Tarefas abertas no mês (Central de Atendimento):	5.000
Tarefas abertas no mês (Movimentação):	250

3.9.2 - Após a estabilização dos serviços, prevista no subitem 3.3.1 desta Cláusula, mensalmente será observado se houve alteração significativa na demanda de serviços, considerando a média dos últimos 04 (*quatro*) meses;

3.9.3 - Caso a diferença entre o VBSC e a média apurada seja superior a 10 %, (*dez por cento*) poderá ser providenciado aditamento ao Contrato, com vistas à inclusão ou exclusão do objeto, a fim de ajustar o VBSC, na forma estabelecida nos itens 17.2 e 17.3 deste Contrato.

### 3.10 – Dos Níveis de Serviço Exigidos:

3.10.1 - Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme tabela de indicadores, discriminada no item 3.11 desta Cláusula;

3.10.2 - A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações dos sistemas ASM e PCS (para indicadores relacionados ao atendimento telefônico);

3.10.3 - As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de início dos serviços, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data do Termo de Início 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 daquele mês e a data de encerramento do Contrato;

3.10.4 - A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de incidentes e solicitações serão calculadas, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial e data e hora do registro da conclusão do incidente. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas por não estarem sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e o repasse deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo Contratante;

3.10.5 - Para o tratamento de incidentes o Contratante possui o seguinte Acordo de Nível de Serviço (ANS) definido, o qual deverá ser obedecido pela Contratada:

TABELA DE PRIORIZAÇÃO	
Priorização	Tempo Máximo para Solução
1	15 minutos
2	1 hora
3	3 horas
4	8 horas
5	15 horas



3.10.6 - Para o tratamento de tarefas relativas à movimentação de equipamentos o Contratante possui o seguinte Acordo de Nível de Serviço (ANS) definido, o qual deverá ser obedecido pela Contratada:

TABELA DE PRIORIZAÇÃO	
Priorização	Tempo Máximo para Solução
1	4 horas
2	8 horas

3.10.7 - Entende-se por Tempo Máximo de Solução o período compreendido entre o momento que o Atendimento de 1º Nível recebe a solicitação (via correio eletrônico, telefone ou Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) até a conclusão do incidente;

3.10.8 - A priorização na resolução dos incidentes deve seguir a categorização apresentada na Tabela de Priorização, em todos os níveis de atendimento;

3.10.9 - Para o tratamento de requisições de serviço, a Contratada deverá atender aos mesmos tempos máximos por prioridade indicados para resolução de incidentes, descritos na Tabela de Priorização, constante do subitem 3.10.5. Entretanto, o Contratante poderá, a seu critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.

### 3.11 – Dos Acordos de Níveis de Serviço (SLA):

3.11.1 - Os acordos e indicadores a seguir discriminados servirão para aferir os níveis de serviços prestados pela Contratada, assim como, as aplicações das multas e sanções (glosas) quando do não cumprimento das metas exigidas.

ITEM	TIPO DE INDICADOR	INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO	FORMAS DE ATENDIMENTO / METAS EXIGIDAS			SANÇÃO
			TELEFÔNICO	REMOTO	PRESENCIAL	
01	Técnica	Quantidade de chamadas telefônicas atendidas (não abandonadas)	>= 95%	não se aplica		Multa de 2% sobre o valor mensal do Contrato, mais 0,05% para cada tarefa não resolvida ou fechada fora dos tempos e padrões estabelecidos
02		Quantidade de tarefas resolvidas em até 15 minutos do seu recebimento	>= 30%			
03		Quantidade de tarefas resolvidas em até 1 hora do seu recebimento	não se aplica		>= 50%	
04		Quantidade de tarefas resolvidas em até 3 horas do seu recebimento	não se aplica		>= 85%	
05		Quantidade de tarefas resolvidas em até 8 horas do seu recebimento	não se aplica		>= 90%	
06		Quantidade de tarefas resolvidas em até 15 horas do seu recebimento	não se aplica		= 100%	
07		Quantidade de tarefas relativas à movimentação de equipamentos, resolvidos em até 4 horas do seu recebimento	não se aplica		>= 80%	



ITEM	TIPO DE INDICADOR	INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO	FORMAS DE ATENDIMENTO / METAS EXIGIDAS			SANÇÃO
			TELEFÔNICO	REMOTO	PRESENCIAL	
08		Quantidade de tarefas relativas à movimentação de equipamentos, resolvidos em até 8 horas do seu recebimento	não se aplica		= 100%	
09	Qualidade	Quantidade de incidentes reabertos	<= 10%			Multa de 3% sobre o valor mensal do Contrato, mais 0,05% para cada tarefa fechada fora da qualidade estabelecida
10		Quantidade de incidentes reclamados quanto à rapidez e solução	<= 5%			
11		Quantidade de incidentes reclamados quanto à polidez e cortesia dos técnicos	<= 5%			
12		Quantidade de incidentes reclamados quanto à objetividade dos técnicos	<= 5%			
13	Administrativo	Quantidade de profissionais com documentação inadequada (Tempo de Experiência, Certificações, Diplomas, etc)	= 0%			Multa de 1% sobre o valor mensal do Contrato para cada situação apurada
14		Quantidade de subserviços (Gerência de Service Desk, Coordenação de Atendimento, Monitoramento de Serviços, Base de Conhecimento, Atendimento a Magistrados, Atendimento a Usuários, Atendimento a Rede e Atendimento a Movimentação de Equipamentos) não atendidos	= 0%			
15		Quantidade de profissionais que não foram substituídos imediatamente, ou em até 05 (cinco) dias úteis, após formalizados seus pedidos de substituição em decorrência de incapacidade técnica ou conduta inadequada	= 0%			

Notas:

- 1) As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia útil de cada mês;
- 2) As metas exigidas dos indicadores (Técnica, Qualidade e Administrativo) dos incidentes e tarefas resolvidas, representam o parâmetro de quantidade exata (=), quantidade mínima (>=) ou quantidade máxima (<=) que deve ser alcançado pela Contratada para cada um dos indicadores;
- 3) Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do usuário na abertura do incidente. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia útil;
- 4) Os indicadores acima se referem aos incidentes recebidos e solucionados através de tarefas (1º e 2º Níveis) da Contratada;
- 5) No cálculo dos indicadores serão considerados os valores constantes do VBSC, conforme item 3.9 deste Contrato;





6) Adicionalmente à medição destes indicadores, os serviços prestados pela Contratada serão avaliados por meio de Pesquisa de Satisfação do Usuário, a qual será integrada ao Sistema e apresentada ao usuário no ato do encerramento de cada incidente ou requisição, sendo de preenchimento opcional;

7) O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme pontuação indicada nas tabelas de indicadores e de critérios de avaliação;

8) Para efeitos dos níveis exigidos, a medição será realizada no 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 entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do Contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia daquele mês e a data de encerramento do Contrato.

### 3.12 – Do Início da Transição dos Serviços:

3.12.1 - Transferência de Conhecimento para a nova empresa que substituirá a atual Contratada:

3.12.1.1 - A Contratada deverá detalhar e repassar à equipe técnica do Contratante e profissional(is) da nova empresa, conforme orientação e interesse do Contratante, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços;

3.12.2 - A reunião para discutir e planejar como serão realizados os serviços discriminados no subitem anterior será previamente agendada pelo Contratante.

### 3.13 – Do Término da transição dos Serviços:

3.13.1 - Recebimento do Conhecimento pela empresa que substituirá a atual Contratada

3.13.1.1 - A nova empresa deverá dar como recebido todo o conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços, detalhados e repassados pela atual Contratada, conforme orientação e interesse do Contratante;

3.13.2 - Após a nova empresa estará apta para iniciar a prestação dos serviços.

### 3.14 – Do Encerramento do Contrato:

3.14.1 - Reunião de Validação das Expectativas

3.14.1.1 - Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação dos serviços deverá ser realizada reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas;

3.14.1.2 - Deverão participar dessa reunião, no mínimo:

- a) pelo Contratante: fiscal requisitante, fiscal técnico e gestor do Contrato;
- b) pela Contratada: preposto, Gerente de *Service Desk* e Coordenador de Atendimento.

3.14.2 - A reunião, mencionada no subitem anterior, realizar-se-á em até 15 (*quinze*) dias antes do encerramento da vigência do Contrato, mediante prévio agendamento efetuado pelo gestor do Contrato.



#### **4 - CLÁUSULA QUARTA: DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES DAS INFORMAÇÕES:**

4.1 - A Contratada deverá observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da Contratante.

4.2 - São vedadas a divulgação, a reprodução ou a utilização de quaisquer informações, a qualquer título, exceto quando expressamente autorizadas pelo Contratante.

4.3 - São vedadas a cópia, reprodução, divulgação ou a utilização de quaisquer conteúdos de manuais, documentações ou processos administrativos e judiciais, a qualquer título, exceto quando expressamente autorizadas pelo Contratante.

4.4 - A Contratada deverá providenciar termo de responsabilidade e sigilo, conforme modelo constante do Anexo VI do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013, para cada empregado ou prestador de serviço, onde fique estabelecido:

4.4.1 - O compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução dos serviços;

4.4.2 - O compromisso de não utilizar recursos ou serviços do Contratante para fins alheios ao objeto deste Contrato;

4.4.3 - A ciência de que seus acessos realizados ou dados transmitidos podem ser auditados.

4.5 - A propriedade intelectual e os direitos patrimoniais de todos os documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos de programas, páginas de *internet* e *intranet*, ou qualquer outra documentação produzida no escopo deste Contrato, pertence ao Contratante, em caráter definitivo e irrevogável.

#### **5 - CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

5.1 - Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços dentro dos prazos estipulados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

5.2 - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio de seus profissionais ou preposto, apoiando-a na migração das informações necessárias à prestação dos serviços (*scripts* de atendimento, informações sobre soluções de TI, dados patrimoniais).

5.3 - Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho e *softwares* necessários à execução dos serviços.

5.4 - Disponibilizar as seguintes ferramentas para gerenciamento e execução dos serviços:

5.4.1 - Sistema de gerenciamento de incidentes AUTOMATOS SERVICE MANAGER - ASM, doravante denominado ASM, da empresa Automatos;

5.4.2 - Sistema telefônico PROFESSIONAL CALLCENTER SOLUTIONS - PCS, doravante denominado PCS, da empresa PCS;

5.4.3 - Sistema de gravação das ligações telefônicas PCTel, doravante denominado PCTel, da empresa PCTel;

5.4.4 - Base de Conhecimento da Contratante para registro desenvolvida através da ferramenta *WordPress*.



5.5 - Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no Contrato, solicitando à Contratada as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

5.6 - Analisar o relatório gerencial mensal dos serviços executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados.

5.7 - Comunicar oficialmente à Contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.

5.8 - Proporcionar recursos técnicos necessários definidos neste Contrato para que a Contratada possa executar os serviços pactuados.

5.9 - Exercer permanente fiscalização da execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.

5.10 - Comunicar à Contratada eventuais alterações na plataforma de TI.

5.10.1 - A comunicação mencionada no item anterior será feita ao preposto, cuja responsabilidade inclui disseminá-la à equipe prestadora do serviço que, ao seu turno, deverá providenciar capacitação de seus técnicos de forma tempestiva.

5.11 - 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 sistemas de informação do Contratante relacionados à execução dos serviços.

## **6 - CLÁUSULA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

6.1 - A Contratada deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive aquelas relativas às especificações, sob pena de rescisão contratual.

6.2 - Caberá ainda à Contratada:

6.2.1 - Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste Contrato;

6.2.2 - Providenciar, manter e zelar para que seus profissionais, quando prestando serviços nas dependências da Contratante, estejam sempre adequadamente uniformizados e devidamente identificados mediante uso permanente de crachá de “Prestador de Serviços” fornecidos pelo Contratante;

6.2.2.1 - Ao término do Contrato, ou nos casos de substituição de profissionais, a Contratada deverá devolver todos os crachás;

6.2.2.2 – Comunicar formalmente ao Contratante eventuais demissões e/ou desvinculo de profissionais, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a sistemas e aplicativos do mesmo.

6.3 - Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

6.4 - Assumir toda a responsabilidade por qualquer dano ou sumiço de equipamento (bem patrimonial) ou componente (bem de consumo controlado) quando comprovada a responsabilidade por parte dos seus profissionais, registrando e formalizando através de



proposta de substituição definitiva do equipamento ou componente sumido por outro da mesma marca/modelo, ou quando indisponível no mercado, por equipamento ou componente de especificação técnica igual ou superior, juntando documentação com comprovação da especificação técnica do equipamento/componente proposto.

6.5 - Planejar, implantar, executar e manter os serviços contratados dentro dos níveis de serviços estabelecidos no item 3.11 deste Contrato.

6.6 - 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 e incorreções.

6.7 - Reportar formal e imediatamente ao gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou do bom andamento das atividades do Contratante.

6.8 - Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedecendo rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Contratante.

6.9 - Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do Contratante, todo conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços.

6.10 - Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com quantidade de profissionais dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o Contratante, quaisquer profissionais que se façam necessários.

6.11 - Em caso de eventual pane do sistema de controle de *Service Desk*, a Contratada deverá adotar, de imediato, solução alternativa (plano de contingência), de forma que os chamados sejam registrados em sistema alternativo (local ou não), por meio de mensagem eletrônica (*e-mails*), ou outro recurso. Tão logo seja reparada a condição normal de funcionamento do sistema de *Service Desk*, todos os registros feitos na solução alternativa, deverão ser transportados para o sistema principal.

6.12 - A Contratada providenciará, sem custo adicional para o Contratante, pesquisas semestrais de verificação de satisfação sobre os serviços prestados pela mesma, realizada diretamente com os Magistrados e Usuários internos e externos de TI, sob orientação da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI. Relatórios contendo o resultado dessas pesquisas devem ser entregues semestralmente ao gestor do Contrato.

6.13 - A Contratada também deverá realizar checagens (pós-atendimento), abrangendo no mínimo 20% (*vinte por cento*) dos chamados realizados (selecionados a partir de padrões de amostragem definidos pelo Contratante), para aferir o índice de satisfação. Relatórios extraídos do sistema contendo o resultado dessas pesquisas devem ser entregues ao gestor do Contrato.

6.14 - Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.

6.15 - Quando solicitado formalmente pelo Contratante, providenciar imediatamente ou no prazo máximo de 05 (*cinco*) dias úteis, a critério do Contratante, a substituição de qualquer profissional que não atenda satisfatoriamente as necessidades técnicas inerentes à execução dos serviços contratados, ou que tenha demonstrado conduta ou postura inadequada.



6.15.1 - Após o prazo mencionado no item anterior, serão aplicadas as sanções previstas na Tabela de Metas Alcançadas e Glosas (TMAG), constante do Anexo IV do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013;

6.15.2 - Para fiel atendimento do subitem anterior, a Contratada deverá estar prevenida, selecionando, treinando e preparando profissionais substitutos para todas as categorias, de modo a não produzir impacto sobre a qualidade dos serviços prestados ao Contratante.

6.16- Extrair do sistema e apresentar, mensalmente, o Relatório Gerencial dos Serviços executados - RGS, conforme previsto no subitem 3.8.1 deste Contrato.

6.17 - Adequar e manter o nível de serviços em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica de informática, o que será objeto de comunicação prévia pelo Contratante.

6.18 - Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

6.19 - Utilizar padrões definidos pelo Contratante (padrões, nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros).

6.20 - Respeitar o sistema de segurança do Contratante e fornecer todas as informações solicitadas.

6.21 - Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros, e ao Termo de Confidencialidade da Informação, de acordo com modelo constante do Anexo V do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013.

6.22 - Caso a Contratada, por motivos técnicos e de execução satisfatória dos serviços, opte por utilizar *software* próprio ou qualquer outro diferente do disponibilizado pelo Contratante, sem custos adicionais para o mesmo, este *software* deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

6.22.1 - Suportar o registro de incidente e requisições de serviços permitindo, quando necessário, o fluxo da demanda desde o primeiro nível até o 4º nível (empresas contratadas para a prestação de suporte a serviços específicos), passando pelo 2º (técnicos de campo) e 3º níveis (técnicos e gestores da própria Contratante);

6.22.2 - Permitir o acompanhamento das demandas pendentes de um grupo pelos gestores responsáveis por este;

6.22.3 - Permitir o controle pelo técnico, das demandas pendentes sob a sua responsabilidade mesmo quando ele estiver atendendo remotamente;

6.22.4 - Permitir a abertura de atendimento pelo próprio usuário através de formulário *web*;

6.22.5 - Oferecer relatórios com KPI's para acompanhamento de produtividade dos técnicos, grupos e empresas contratadas (4º nível), bem como de disponibilidade dos serviços, de acordo com SLA's pré-estabelecidos;

6.22.6 - Manter atualizado de forma automática os registros de usuários, departamentos, itens de configuração e patrimônio, se necessário, migrando-os periodicamente dos sistemas já existentes para que possam ser vinculados aos incidentes registrados;



6.22.7 - Realizar pesquisa de satisfação automática através do sistema, por correio eletrônico;

6.22.8 - Realizar pós-atendimento junto aos Magistrados e Usuários;

6.22.9 - Oferecer ferramenta de Base de Conhecimento para registro de problemas conhecidos e procedimentos de instalação e uso dos serviços de TI, com controle de permissão para atualização e leitura;

6.22.10 - Permitir a criação e acompanhamento de problemas e mudanças, vinculados ou não a incidentes, conforme definições do ITIL;

6.22.11 - Permitir a criação e manutenção de catálogo de serviços assim como de banco de dados de configuração;

6.22.12 - Permitir a criação e o acompanhamento de projetos e atividades inerentes a este, oferecendo uma visão gerencial consolidada de todas as demandas aos gestores responsáveis;

6.22.13 - A 60 (*sessenta*) dias do término do Contrato, a título de garantia da continuidade dos serviços de atendimento interno do Contratante, a Contratada se compromete, sem ônus para o Contratante, a começar os serviços de migração de todos os incidentes e requisições existentes na base de dados para o ASM ou outro *software* de gerenciamento de demandas indicado pelo Contratante, garantindo que o serviço de atendimento não sofrerá interrupção por falta de sistema de suporte durante o período de transição ou imediatamente após o término do Contrato;

6.22.14 - No caso de rescisão contratual, a título de garantia da continuidade dos serviços de atendimento interno do Contratante, além dos serviços dispostos no subitem anterior, a Contratada se compromete, sem ônus para o Contratante, a atender uma das alternativas elencadas a seguir:

6.22.14.1 - Fornecer por um prazo não inferior a 06 (*seis*) meses, 50 (*cinquenta*) licenças de uso do seu sistema de *Service Desk* utilizado e/ou Base de Conhecimento, assim como o dicionário de dados do banco de dados;

6.22.14.2 - Migrar todos os incidentes e requisições existentes na base de dados para o ASM ou outro *software* de gerenciamento de demandas indicado pelo Contratante, garantindo que o serviço de atendimento não sofrerá interrupção por falta de sistema de suporte durante o período de transição ou imediatamente após o término do Contrato.

6.23 - Providenciar e manter para uso de sua equipe um meio de comunicação portátil/móvel, do tipo celular, rádio, *walk-talk* ou similar, que funcione nas dependências do Contratante para plena comunicação durante as atividades entre profissionais de sua equipe:

6.23.1 - Deverá ser providenciado no mínimo 01 (*um*) equipamento para cada técnico atuante no serviço de atendimento a usuário, magistrado, movimentação de equipamentos e rede, 01 (*um*) para o Gerente de Serviço e 01 (*um*) para o Coordenador de Atendimento;

6.23.2 - Deverá ser providenciado ainda 01 (*uma*) unidade do equipamento utilizado pela Contratada, mencionado no subitem anterior, para o fiscal técnico e gestor do Contrato;

6.23.3 - Orientar e fiscalizar seus profissionais quanto à proibição de:





- 6.23.3.1 - Entreter-se nas horas de serviços em conversações, leitura ou ocupação estranha aos serviços;
  - 6.23.3.2 - Permanecer nas horas de trabalho, em local que não seja o indicado para a realização dos serviços;
  - 6.23.3.3 - Promover brincadeiras, algazarra, gritaria, atropelos, bem como o uso de vocabulário impróprio;
  - 6.23.3.4 - Desrespeitar, desobedecer ou desacatar aos seus superiores, deixando de cumprir ou negligenciando no cumprimento das ordens e determinações;
  - 6.23.3.5 - Agir de maneira a prejudicar o bom andamento do serviço do setor, acarretando desequilíbrio moral ou produtivo do mesmo;
  - 6.23.3.6 - Receber visitas particulares, inclusive de empregados ou ex-empregados da Contratada no local de trabalho, com vistas a não prejudicar e interromper os serviços;
  - 6.23.3.7 - Consumir alimentos e bebidas ao utilizar os equipamentos, fazendo-o em local apropriado, durante os intervalos destinados à alimentação;
  - 6.23.3.8 - Trazer equipamentos, componentes e outros objetos particulares e estranhos para as instalações do Contratante;
  - 6.23.3.9 - Utilizar equipamentos (computadores, *notebooks*, impressoras, etc), *softwares* (*MS-Word*, *MS-Excel*, etc) e *internet* (correio eletrônico, *chat*, *blogs*, etc) do Contratante, com objetivos particulares;
  - 6.23.3.10 - Utilizar os telefones da Contratada, com objetivos particulares.
- 6.23.4 - Sempre que necessário, a Contratada deverá disponibilizar em suas instalações ou sob sua responsabilidade, capacitação e treinamento dos seus profissionais envolvidos na execução dos serviços.
- 6.24 - É considerada parte da solução e, portanto, deverão ser providos pela Contratada os seguintes itens: equipe de profissionais especializados, instrumentos de intercomunicação móveis para os técnicos, malas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços.
- 6.24.1 - As malas de ferramentas deverão conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves *Philips*, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, *pendrives*, etc;
  - 6.24.2 - No caso do Técnico em Rede, além das ferramentas discriminadas no subitem anterior, a mala deverá conter ferramenta de crimpagem tipo *impact* (*Impact D-914 tool*), *lan-test*, lanterna e *penta scanner* para localização de cabeamento de rede (*intellitone*);
  - 6.24.3 - Todas as ferramentas deverão possuir quantidade suficiente para atender a perfeita execução dos serviços.
- 6.25 - Os empregados da Contratada, quando estiverem prestando serviços nas instalações do Contratante, estarão sujeitos às suas normas disciplinares, mas em nenhuma hipótese terão vínculo empregatício com o Contratante, pois que manterão contrato de trabalho com a Contratada, a qual, como tal, responderá sempre única e exclusivamente perante as repartições respectivas, por todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, bem como assumirá integral responsabilidade por quaisquer danos causados por seus empregados



ao Contratante ou a terceiros, durante, ou em consequência da execução dos serviços contratados, mesmo que praticados involuntariamente, o que propiciará o desconto do valor correspondente no faturamento do mês subsequente, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

6.26 - Manter o Contratante a salvo de quaisquer queixas, reivindicações ou reclamações de seus empregados e/ou prepostos e/ou terceiros, em decorrência do cumprimento do presente Contrato.

6.27 - 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, conforme Resolução nº 9 de 06/12/2005 do Conselho Nacional de Justiça.

6.27.1 - A comprovação de que trata o item anterior será feita mediante declaração de todos os empregados da Contratada alocados na prestação dos serviços, conforme modelo constante do Anexo VIII do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013.

6.28 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º, conforme Resolução nº 156 de 08/08/2012 do Conselho Nacional de Justiça.

6.28.1 - A comprovação de que trata o item anterior será feita mediante declaração prestada pelo empregado da Contratada, no exercício de cargo/função de chefia, alocado na prestação dos serviços, conforme modelo constante do Anexo VII do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013;

6.28.2 - O prazo para apresentação das certidões mencionadas no subitem anterior é de, no máximo, 30 (*trinta*) dias, contado do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato.

## **7 – CLÁUSULA SÉTIMA: DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

7.1 – Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei n.º 8666/93, modificada pela Lei n.º 8883/94, o objeto do presente Contrato será recebido, mediante Termo Circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

7.1.1 – **Provisoriamente** – Pelo **fiscal técnico** imediatamente depois de efetuada a apresentação do documento fiscal correspondente aos serviços prestados no último período de adimplemento contratual;

7.1.2 - **Definitivamente** – Pelo **gestor do Contrato e pelo fiscal requisitante**, no prazo de 10 (*dez*) dias, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório e, salvo motivo justificado, e após verificado e comprovado o adimplemento de todas as obrigações contratuais.

7.2 - Os Termos de Recebimento serão emitidos pelos responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato, os quais confirmarão a aceitação definitiva dos serviços, após comprovada a adequação do objeto aos termos do Contrato.

7.3 - Na emissão dos Termos de Recebimento deverão ser observados, no que couberem, os requisitos estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 04, de 12/11/2010 e no Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI-JF.

7.4 - Se, após o recebimento provisório for constatado que os serviços foram realizados de forma incompleta ou em desacordo com as especificações ou com a proposta, após a notificação da Contratada será interrompido o prazo de recebimento definitivo até que seja sanada a situação.



7.5 - A Contratada deverá reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, os serviços que forem rejeitados, parcial ou totalmente, por apresentarem vícios defeitos ou incorreções.

7.6 - O Contratante designará a Equipe de Gerenciamento da Contratação que será formada pelo gestor do Contrato e por 03 (*três*) servidores, sendo 01 (*um*) fiscal técnico, 01 (*um*) fiscal requisitante e 01 (*um*) fiscal administrativo, os quais exercerão como representantes da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato.

## **8 - CLÁUSULA OITAVA: DA GARANTIA CONTRATUAL:**

8.1 - Para fiel cumprimento das cláusulas e obrigações contratuais, a Contratada presta garantia contratual, sob a modalidade \_\_\_\_\_, de acordo com o artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93, no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), equivalente a 5% (*cinco por cento*) do valor global deste Contrato.

8.2 - A Contratada se obriga a apresentar garantia para o período integral da vigência contratual, e, no caso de prorrogação do Contrato, mantê-la **válida e atualizada**.

8.3 - A garantia prestada somente será liberada ou restituída após o término da vigência do Contrato.

8.4 - A perda da garantia em favor do Contratante, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, bem como das demais sanções previstas neste Contrato.

8.5 - A garantia deverá ser integralizada sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores e nos casos de prorrogação de prazo ou acréscimo de valores deverá ser atualizada na mesma proporção em conformidade com o art. 56, § 2º da Lei 8.666/93.

8.6 - A qualquer tempo, mediante celebração de Aditamento, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

## **9 - CLÁUSULA NONA: DO PREÇO, DA REPACTUAÇÃO, DO PAGAMENTO E DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:**

### **9.1 - DO PREÇO:**

9.1.1 - O valor MENSAL deste Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_);

9.1.2 - O valor GLOBAL deste Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_);

9.1.3 - Nos preços oferecidos pela Contratada já estão incluídos a incidência tributária e demais encargos como materiais, mão-de-obra, equipamentos, licenças, impostos, taxas, emolumentos, transportes, embalagens, seguro, enfim todos os custos pertinentes à perfeita execução dos serviços contratados.

### **9.2 - DA REPACTUAÇÃO:**

9.2.1 - É admitida repactuação dos preços do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (*um*) ano.

9.2.1.1 - O interregno mínimo de 01 (*um*) ano para a primeira repactuação será contado, em relação aos custos com a execução de serviços decorrentes do mercado, tais como materiais e equipamentos, a partir da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente à época da



apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos;

a) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação poderá ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação, respeitado o interregno mínimo fixado no subitem anterior;

b) Se não houver sindicatos ou conselhos de classe instituídos, cabe à Contratada comprovar a variação do salário de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pelo Contratante, da pertinência das informações prestadas.

9.2.2 - Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de 01 (um) ano será contado a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

9.2.3 - As repactuações a que a Contratada fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

9.2.4 - As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas de custos e formação de preços, de novo acordo ou convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria que fundamenta a repactuação, e, se for o caso, dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado em cada um dos itens da planilha a serem alterados.

9.2.5 - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de condições ou benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

9.2.6 - Quando da solicitação, a repactuação somente será concedida, considerando-se:

9.2.6.1 - os preços praticados no mercado ou em outros contratos do Contratante;

9.2.6.2 - as particularidades do Contrato em vigência;

9.2.6.3 - o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

9.2.6.4 - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;

9.2.6.5 - indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

9.2.6.6 - a disponibilidade orçamentária do Contratante.

9.2.7 - O Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.

9.2.8 - Os novos valores contratuais decorrentes da repactuação terão suas vigências iniciadas:

9.2.8.1 - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;



9.2.8.2 - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

9.2.8.3 - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

9.2.9 - Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

### 9.3 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

9.3.1 - O pagamento à Contratada será efetuado mensalmente, através de ordem bancária, creditada em conta corrente indicada pela Contratada, à vista do documento fiscal por ela apresentado, devidamente atestado pelo gestor responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato em até 10 (*dez*) dias úteis, contados a partir da data da emissão do referido atesto no documento fiscal, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencadas nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as legislações e instruções normativas vigentes.

9.3.1.1 – No caso de prestação dos serviços descritos nos itens previstos no inciso XX do art. 14 da Lei Municipal nº 691/84, a Contratada não localizada no Município do Rio de Janeiro, estará sujeita, no ato do pagamento, à retenção do ISS – Imposto sobre Serviço de qualquer natureza;

9.3.1.2 – Para fins de identificação da situação prevista no subitem anterior, a Contratada deverá informar, em campo próprio do documento fiscal de cobrança, o código e a descrição do serviço prestado.

9.3.2 – O documento fiscal deverá ser entregue no Núcleo de Compras (NUCOMP) do Contratante, situado na Rua Acre, n.º 80, 16º andar, sala 1.604, de segunda a sexta-feira, no horário das 12:00 às 17:00 horas, devendo também ser enviado eletronicamente ao e-mail [dicom@trf2.gov.br](mailto:dicom@trf2.gov.br), na primeira semana do mês subsequente ao da prestação dos serviços, em 02 (*duas*) vias;

9.3.2.1 - O documento fiscal deverá vir acompanhado do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) e da Tabela de Metas Alcançadas e Glosas (TMAG) devidamente aprovados pelo Contratante.

9.3.3 - Para fins do disposto no subitem 9.3.1 considerar-se-á como sendo a data do pagamento a da emissão da Ordem Bancária;

9.3.4 - O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço estabelecidos, podendo gerar assim glosas a serem descontadas do documento fiscal mensal pelos serviços;



9.3.5 - As rotinas de pagamento serão executadas pelo Contratante, delas devendo constar necessariamente os documentos fiscais emitidos pela Contratada, com a devida atestação da realização dos serviços pelo fiscal técnico e gestor do Contrato;

9.3.6 - O descumprimento de níveis de serviço, acarretará desconto correspondente no valor do pagamento devido ao Contratado, discriminado na Tabela de Metas Alcançadas e Glosas – TMAG, constante do Anexo IV do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013, sem prejuízo das sanções cabíveis;

9.3.7 – Caso a Contratada se enquadre nas hipóteses de isenção ou de não retenção de tributos e contribuições, deverá comprovar tal situação no ato de entrega do documento fiscal;

9.3.7.1 - A Contratada optante pelo SIMPLES, para fins do disposto no subitem anterior, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação da Declaração, em duas vias, a que se refere o art. 4º da Instrução Normativa nº 480 de 15/12/2004, da Secretaria da Receita Federal, alterada pelas Instruções Normativas nº 539 de 25/04/2005 e 706 de 09/01/2007 e pela In RFB n.º 765 de 02/08/2007.

9.3.8 – O documento fiscal que for apresentado com erro será devolvido à Contratada para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo fixado no subitem 9.3.1, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

9.3.9 - A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente licitação, sob pena de rescisão contratual, execução da garantia, além da aplicação das penalidades contratualmente previstas, conforme Acórdão 964/2012-Plenário-TCU.

9.3.9.1 - A manutenção das condições de habilitação e qualificação mencionadas no subitem anterior será verificada quando da realização de cada pagamento.

#### 9.4 - DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:

9.4.1 - Serão retidos do pagamento mensal da Contratada e depositados na Caixa Econômica Federal – CEF o somatório dos valores das rubricas relativas a:

9.4.1.1 - Férias;

9.4.1.2 - 1/3 constitucional;

9.4.1.3 - 13º Salário;

9.4.1.4 - Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

9.4.1.5 - Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

9.4.2 - Os valores das rubricas serão obtidos pela aplicação dos percentuais abaixo discriminados:

Percentuais para retenção conforme Resoluções nº 169/2013 e 183/2013-CNJ e IN 001/2013-CJF	
Percentuais sobre Folha de Pagamentos	%
Férias + 1/3 constitucional	12,12
13º Salário	9,09
Multa do FGTS por dispensa sem justa causa	4,36





Percentuais para retenção conforme Resoluções nº 169/2013 e 183/2013-CNJ e IN 001/2013-CJF	
Percentuais sobre Folha de Pagamentos	%
Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário	X %
Total	25,57 + X %

9.4.3 - Os valores das rubricas indicadas no subitem 9.4.1 serão glosados do valor mensal do Contrato e depositados exclusivamente na CEF, em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, e deixarão de compor o valor do pagamento mensal à Contratada.

9.4.4 – A fim de cumprir ao disposto no art. 147 da CLT (férias proporcionais), bem como ao estabelecido no parágrafo único do art. 1º do Decreto nº 57.155/1965 (13º proporcional), o Contratante reterá integralmente a parcela relativa a estes encargos quando a prestação de serviços for igual ou superior a 15 (*quinze*) dias.

9.4.5 - Os depósitos devem ser efetivados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da Contratada e por Contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente mediante autorização do Contratante.

9.4.6 - A Contratada deverá providenciar a abertura da conta de que trata o subitem anterior, no prazo de 20 (*vinete*) dias, contados da data de assinatura do Contrato.

9.4.7 - Ocorrendo o descumprimento do prazo estipulado no subitem anterior, o Contratante oficiará à Contratada, comunicando-lhe a data limite para cumprir a obrigação. Permanecendo o descumprimento, fica a Contratada sujeita à aplicação da multa moratória de que trata o item 11.4 do presente Contrato.

9.4.8 - Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança, conforme Acordo de Cooperação Técnica nº 001/2013 celebrado entre o Contratante e a CEF.

9.4.9 - A abertura e manutenção da conta-depósito vinculada serão isentas de tarifas bancárias, conforme consta do Acordo de Cooperação Técnica nº 001/2013 celebrado entre o Contratante e a CEF.

9.4.10 - A Contratada poderá:

9.4.10.1 – solicitar, durante a execução do Contrato, autorização do Contratante para resgatar da conta-depósito vinculada os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias contempladas nas mesmas rubricas indicadas no subitem 9.4.1, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências do Contratante e que apresente:

- a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: comprovante de férias (aviso e recibo), folha de pagamento de 13º salário, com o respectivo comprovante de depósito em conta-corrente dos empregados;
- b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado: termo de rescisão de contrato de trabalho (TRCT) devidamente homologado pelo



sindicado e com a comprovação de depósito em conta-corrente dos empregados, observando o disposto no artigo 477 da CLT, bem como a Portaria do MTE n. 1.057, de 6/7/2012, e comprovante dos depósitos do INSS e do FGTS, este último acompanhado do comprovante de pagamento da respectiva multa;

c) no caso de rescisão contratual entre o Contratante e a Contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que os mesmos continuarão prestando serviços à Contratada e comprovante de regularidade de depósitos do INSS e FGTS.

9.4.10.2 – movimentar os recursos da conta-depósito vinculada diretamente para a conta-corrente dos empregados, exclusivamente para as verbas trabalhistas contempladas nas rubricas do artigo 4º da Resolução CNJ nº 169/2013, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências do Contratante, e que apresente:

a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: aviso de férias e espelho da folha de pagamento do 13º salário;

b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado: Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT) e guia de recolhimento com o valor do FGTS e sua respectiva multa;

c) no caso de rescisão contratual entre o Contratante e a Contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que os mesmos continuarão prestando serviços à Contratada, comprovante de regularidade de depósitos do INSS e FGTS.

9.4.10.3 - Nas hipóteses no subitem 9.4.10.2, a Contratada deverá apresentar o comprovante de quitação das verbas trabalhistas (recibo de férias, 1/3 e 13º e TRCT homologados, quando for o caso), no prazo máximo de 10 (*dez*) dias, contado da data do pagamento ou da homologação pelo sindicato, observado o disposto na Portaria do MTE n. 1.057/2012.

a) Após a comprovação indicada no subitem anterior, o Contratante poderá autorizar o resgate dos valores correspondentes à incidência previdenciária e FGTS, sobre os valores movimentados.

9.4.11 - O resgate dos recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - previsto no subitem anterior dar-se-á somente após o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias e mediante apresentação à unidade competente do Contratante, dos documentos comprobatórios de que a Contratada efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no subitem 9.4.1.

9.4.12 - O Contratante expedirá autorização de que trata o subitem 9.4.10.1 após confirmado o pagamento das verbas trabalhistas retidas, e encaminhará a referida



autorização à CEF no prazo máximo de 10 (*dez*) dias úteis, a contar da data de apresentação dos documentos comprobatórios pela Contratada.

9.4.13 - Todos os termos da Resolução nº 169, de 31/01/2013, do Conselho Nacional de Justiça, alterada pela Resolução nº 183/2013, de 24/10/2013, do mesmo Conselho, e da IN 001, de 11/04/2013 do Conselho da Justiça Federal deverão ser observados na execução contratual.

#### **10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

10.1 - A despesa decorrente da contratação dos serviços, objeto deste Contrato, correrá à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o corrente exercício, conforme o adiante especificado, condicionada à aprovação da mesma:

Programa de Trabalho	Elemento de Despesa	PTR	Nota de empenho
02.061.0569.4257.6013	3.3.90.39.28	060.071	

10.2 - Na parcela referente ao exercício de 2014, a despesa será incluída na proposta orçamentária para o citado exercício, condicionada à aprovação da mesma.

#### **11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS PENALIDADES:**

11.1 - O não cumprimento pela Contratada de qualquer uma das obrigações estabelecidas por este Contrato, sujeitá-la-á às penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

11.2 - As penalidades a que fica sujeita a Contratada, em caso de inadimplência, são as seguintes:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de 02 (*dois*) anos;
- d) Declaração de inidoneidade de licitar ou contratar com a Administração Pública.

11.3 - As multas serão aplicadas nos casos e formas abaixo discriminadas:

11.3.1 - A inexecução, total ou parcial, do Contrato acarretará, conforme o critério adotado em virtude do prejuízo causado à Administração, o pagamento das seguintes multas, alternativamente:

- a) Multa compensatória de até de 30% (*trinta por cento*) sobre o valor equivalente à obrigação inadimplida;
- b) Multa de 50% (*cinquenta por cento*) sobre o valor global do Contrato, no caso de inexecução total do mesmo;
- c) Multa correspondente à diferença entre o valor total porventura resultante de nova contratação e o valor que seria pago à Contratada inadimplente.

11.4 - Os atrasos injustificados no cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada sujeitá-la-ão ao pagamento de multa diária, até a data do efetivo adimplemento, de 0,3% (*três décimos por cento*), calculada à base de juros compostos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.



11.4.1 - A multa moratória estipulada acima fica limitada a 30% (*trinta por cento*) sobre o valor da obrigação inadimplida.

11.5 - Caso não sejam pagas no prazo estabelecido, as multas dispostas nos itens 11.3 e 11.4 serão descontadas dos pagamentos ou da garantia do respectivo Contrato, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

11.6 - Se as multas dispostas nos itens 11.3 e 11.4 forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela diferença faltante.

11.7 - O período de atraso será contado em dias corridos.

11.8 - A aplicação das multas, ora previstas, não impede que a autoridade competente rescinda e/ou aplique outras penalidades previstas nos artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93.

11.9 - Os procedimentos de aplicação e recolhimento das multas foram regulamentados pela IN-24-12/2004-TRF-2ªRG de 16/12/2004, atualizada em 08/06/2005.

11.10 - A aplicação das penalidades será precedida da concessão de oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da lei.

11.11 - Sempre que não houver prejuízo para o Contratante, as penalidades impostas poderão ser relevadas ou transformadas em outras mais brandas, a critério da Administração.

11.12 - O Licitante que 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 ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União e, será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 05 (*cinco*) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e das demais cominações legais.

11.12.1 – As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

11.13 - Na hipótese de a empresa adjudicatária recusar-se a assinar o termo de Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de validade da proposta, quando convocada para tal, dentro do prazo de 05 (*cinco*) dias, sujeitar-se-á ao pagamento de multa de até 10% (*dez por cento*) sobre o valor da adjudicação, independentemente da multa correspondente à diferença entre o valor total porventura resultante de nova contratação e o valor total que seria pago ao adjudicatário.

## **12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO:**

12.1 - A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da Contratada, assegurará ao Contratante o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério do Contratante declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 8.666/93.

12.2 - O presente Contrato também poderá ser rescindido por quaisquer dos motivos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

12.3 - A rescisão se dará de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos nos incisos IX e X do referido art. 78 da Lei nº 8.666/93.



### **13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:**

13.1 - Os serviços contratados obedecerão ao estipulado neste Contrato, bem como às obrigações assumidas nos documentos a seguir indicados, os quais ficam fazendo parte integrante e complementar deste Contrato, independentemente de transcrição, no que não contrariem às estipulações aqui firmadas:

- a) Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013 e seus Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII e VIII;
- b) Proposta datada de \_\_/\_\_/2013 apresentada pela Contratada, contendo prazo, preço, discriminação e especificação dos serviços, a serem executados, juntada às fls. \_\_/\_\_/ do Processo.

13.2 - Na hipótese de divergência entre os documentos indicados nas letras "a" e "b", prevalecerá o disposto no documento indicado na letra "a".

### **14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA FISCALIZAÇÃO:**

14.1 – O Contratante designará a **Equipe de Gerenciamento da Contratação que será formada por 01 (um) servidor designado gestor do Contrato e 03 (três) servidores, sendo 01 (um) fiscal técnico, 01 (um) fiscal requisitante e 01 (um) fiscal administrativo**, os quais exercerão como representantes da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato.

14.2 – Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:

14.2.1 – Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas e se os procedimentos empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;

14.2.2 – Ordenar à Contratada que corrija ou refaça as partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;

14.2.3 – Acompanhar e aprovar os serviços executados.

14.3 – A ação da fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais e legais.

### **15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA:**

15.1 - O prazo de vigência do presente Contrato é de 12 (*doze*) meses, contados a partir da data de assinatura do Termo de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado, na forma autorizada pelo art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

15.1.1 – O prazo para emissão do Termo de Início dos Serviços, previsto no Anexo III do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2013 é de até 05 (*cinco*) dias, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura deste Contrato.

15.2 – A prorrogação do Contrato será precedida de pesquisa para que se verifique se as condições oferecidas pela Contratada continuam vantajosas para o Contratante.

15.3 – A pelo menos 60 (*sessenta*) dias do término da vigência deste instrumento, o Contratante expedirá comunicado à Contratada para que esta manifeste, dentro de 03 (*três*) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato.



15.4 – Se positiva a resposta e vantajosa a prorrogação, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

15.5 - A resposta da Contratada terá caráter irretratável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

15.6 – Eventual desistência da Contratada após a assinatura do termo aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, merecerá do Contratante a devida aplicação de penalidade, nos termos da Cláusula Décima Primeira do presente Contrato.

#### **16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO TERMO DE QUITAÇÃO:**

16.1 - Após o término deste Contrato, a Contratada fornecerá Termo de Quitação à Divisão de Contratos do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, no prazo máximo de 15 (*quinze*) dias, em papel timbrado da Empresa, devidamente assinado por seu representante legal, carimbado e datado.

16.2 - Na hipótese de o Termo de Quitação não ser fornecido dentro do prazo fixado no item anterior, será considerada como plena, rasa e total a quitação em favor do Tribunal Regional Federal da 2ª Região dos débitos referentes à presente contratação.

#### **17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

17.1 - O Contrato poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações das Leis nº 9.069 de 29/06/95 e Lei nº 10192 de 14/02/2001.

17.2 - A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (*vinete e cinco por cento*) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique em alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

17.3 - As supressões citadas no item anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultante de acordo celebrado entre os contratantes, conforme disposto no art. 65, § 2º, inciso II da Lei nº 8.666/93, com redação dada pela Lei nº 9.648/98.

17.4 – Quando houver alteração social em sua estrutura, a Contratada deverá encaminhar à Divisão de Contratos (16º andar – sala 1603A), no prazo máximo de 05 (*cinco*) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato.

17.5 - O Contratante não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

#### **18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PUBLICAÇÃO:**

Em conformidade com o disposto no Parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93, o presente instrumento de Contrato será publicado no Diário Oficial da União, na forma de extrato, por conta do Contratante.





**19 - CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DO FORO:**

Para dirimir questões oriundas do presente Contrato ou de sua execução, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, será competente o FORO DA JUSTIÇA FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

E, por estarem assim ajustadas, assinam as partes o presente Contrato, em 03 (*três*) vias de igual teor.

Rio de Janeiro,                      de                      de 2.013.

---

DESEMBARGADOR FEDERAL SERGIO SCHWAITZER  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO  
Presidente

---

RESPONSÁVEL  
EMPRESA CONTRATADA  
(cargo)