PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

CONTRATO Nº ___/2014

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, E EXECUÇÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO; E PARA SUPORTE LOCAL (PRESENCIAL) AOS USUÁRIOS E CLIENTES DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DESTE E. TRIBUNAL, QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO E A EMPRESA _____

Proc. TRF2-EOF-2014/00358

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: (__) _____, e-mail: _____, 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-2014/00358, em consequência do Pregão Eletrônico nº 102/2014, 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 __/__/2014, por despacho lavrado às fls. ___/___, do processo FIRMAM o presente Contrato com a finalidade de *prestar serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, implantação e execução continuada de Central de Serviços de Tecnologia da Informação; e para suporte local (presencial) aos usuários e clientes de soluções de tecnologia da informação deste E. Tribunal*, sujeitas as partes às normas da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Tribunal Regional Federal 2ª Região

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: **DO OBJETO**:

1.1 - Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para:

1.1.1 – organização, implantação e execução continuada de uma Central de Serviços de Tecnologia da Informação, provendo um ponto central de contato de todos os usuários e clientes de soluções de tecnologia da informação da Justiça Federal da 2ª Região, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de chamados, baseado nas práticas da biblioteca ITIL, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014 e seus Anexos I, II e III, e na forma estabelecida neste Contrato;

1.1.2 – suporte local (presencial) aos usuários e clientes de soluções de tecnologia da informação deste E. Tribunal, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de chamados, baseado nas práticas da biblioteca ITIL, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014 e seus Anexos I, II e III, e na forma estabelecida neste Contrato.

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

2.1 - PARA O SUBITEM 1.1.1 DESTE CONTRATO:

2.1.1 - Os serviços a serem prestados pela Contratada devem ser baseados nas práticas da biblioteca ITIL e seguir os *scripts* e procedimento definidos ou aprovados pelo Contratante, contemplando as seguintes atividades principais:

2.1.1.1 - Receber e realizar o atendimento de 1º nível dos chamados técnicos dos usuários, pelos canais de atendimento definidos pelo Contratante (telefone, *e-mail*, *web* e *chat*);

2.1.1.2 - Cadastrar todas as demandas recebidas no Sistema de Controle de Atendimentos disponibilizado pelo Contratante;

2.1.1.3 - Categorizar e priorizar as demandas, conforme critérios definidos pelo Contratante;

2.1.1.4 - Atender as requisições de serviço que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

2.1.1.5 - Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes;

2.1.1.6 - Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

2.1.1.9 - Monitorar o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos juntos aos usuários;

2.1.1.10 - Monitorar o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos junto a cada Grupo Solucionador;

2.1.1.11 - Realizar todos os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores ao longo do processo de atendimento, visando garantir o efetivo atendimento do chamado do usuário. Quando o Grupo

solucionador envolvido não estiver integrado ao sistema de controle de atendimento, a Contratada deverá providenciar a abertura do chamado junto ao grupo solucionador, seguindo o respectivo procedimento estabelecido, anexando ao sistema o registro da abertura do chamado (acionamento de Grupo Solucionador externo);

2.1.1.12 - Acompanhar o andamento de todas as demandas de atendimento, desde o recebimento até o efetivo fechamento, monitorando e interagindo com todos os grupos solucionadores envolvidos no processo de atendimento, visando garantir o cumprimento de todos os níveis de serviço, registrando os procedimentos executados no sistema;

2.1.1.13 - Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações, utilizando o canal de comunicação definido pelo Contratante;

2.1.1.14 - Registrar o fechamento de todas as demandas cadastradas, independentemente dos grupos solucionadores envolvidos no processo de atendimento;

2.1.1.15 - Confirmar o efetivo atendimento dos chamados junto aos usuários antes de registrar o fechamento de cada demanda;

2.1.1.19 - Verificar a necessidade de atualização ou inclusão de novos artigos na base de conhecimento, antes do fechamento de cada chamado;

2.1.1.20 - Elaborar novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário;

2.1.1.21 - Avaliar e sugerir medidas visando o aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes;

2.1.1.22 - Executar as demais atividades definidas para os perfis profissionais constantes do item 3.1 da Cláusula Terceira deste Contrato;

2.1.1.23 - Emitir periodicamente as comunicações obrigatórias estabelecidas no Anexo E1, discriminado no Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;

2.1.1.24 - Disponibilizar aos usuários da Justiça Federal da 2ª Região serviço de atendimento técnico via *chat*, providenciando toda a infraestrutura de *hardware* e *software* necessário para a implementação deste canal de atendimento, sem custo adicional para o Contratante, durante a vigência deste Contrato. O sistema de atendimento por *chat* deverá ter as seguintes características:

a) Atendimento via WEB, sem necessidade de instalação de qualquer componente na estação do usuário;

b) Controle automático da fila de atendimento, informando ao usuário a posição inicial na fila e alterações posteriores;

c) Permitir a identificação do Analista de Suporte Técnico que está realizando o atendimento;

d) Gravação automática do histórico de mensagens trocadas, vinculando ao respectivo número de chamado do sistema de controle de atendimento disponibilizado pelo Contratante;

e) Emitir estatísticas de atendimento, incluindo tempo médio de espera na fila e tempo médio de atendimento.

Tribunal Regional Federal 2ª Região

2.1.1.25 - Providenciar, sem custo adicional para o Contratante, pesquisas semestrais de verificação de satisfação sobre os serviços de atendimento técnico, realizada diretamente com os Magistrados e Usuários, sob orientação do Contratante, devendo os relatórios, contendo o resultado ds pesquisas, ser entregues semestralmente ao gestor do Contrato.

2.1.2 – Dos níveis de serviço:

2.1.2.1 - Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela Contratada estão definidos no Anexo A1, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;

2.1.2.2 - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar as comunicações obrigatórias mensais previstas no Anexo E1, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014, apresentando-o ao Contratante até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

2.1.2.3 - O não cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará na aplicação imediata das respectivas glosas previstas no Anexo A1, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;

2.1.2.4 - A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os níveis de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.

2.1.3 – Da forma de execução:

2.1.3.1 – A forma de execução dos serviços está detalhadamente discriminada no item 1.4 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;

2.1.3.2 - Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Contratante ou da Seção Judiciária do Rio de Janeiro, a critério do Contratante, conforme endereços constantes do Anexo C do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;

2.1.3.3 - Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 21:00 horas, e sábados, domingos e feriados no horário das 12:00 às 17:00 horas.

2.2 - PARA O SUBITEM 1.1.2 DESTE CONTRATO:

2.2.1 - Os serviços a serem prestados pela Contratada devem ser baseados nas práticas da biblioteca ITIL e seguir os *scripts* e procedimento definidos ou aprovados pelo Contratante, contemplando as seguintes atividades principais:

2.2.1.1 - Receber e realizar o atendimento presencial dos chamados técnicos dos usuários, recebidos pela Central de Serviços;

2.2.1.2 - Atender as requisições de serviço que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

2.2.1.3 - Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes;

2.2.1.4 - Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

2.2.1.5 - Solicitar os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores, sempre que necessário;

2.2.1.6 - Registrar no sistema de controle de atendimento do Contratante todos os procedimentos realizados ao longo de cada chamado, bem como contatos realizados com os usuários;
2.2.1.7 - Verificar a necessidade de atualização ou inclusão de novos artigos na base de conhecimento, ao longo do processo de atendimento, registrando a necessidade no respectivo chamado;
2.2.1.8 - Contribuir com a elaboração de novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário;
2.2.1.9 - Avaliar e sugerir medidas visando ao aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes;
2.2.1.10 - Executar as demais atividades definidas para os perfis profissionais constantes do item 3.2 da Cláusula Terceira deste Contrato;
2.2.1.11 - Emitir periodicamente as comunicações obrigatórias estabelecidas no Anexo E2, discriminado no Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014.

2.2.2 – Dos níveis de serviço:
2.2.2.1 - Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela Contratada estão definidos no Anexo A2, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;
2.2.2.2 - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar as comunicações obrigatórias mensais previstas no Anexo E2, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014, apresentando-o ao Contratante até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;
2.2.2.3 - O não cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará na aplicação imediata das respectivas glosas previstas no Anexo A2, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;

2.2.3 – Da forma de execução:
2.2.3.1 - A forma de execução dos serviços está detalhadamente discriminada no item 2.4 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/201;
2.2.3.2 - Os serviços deverão ser prestados no município do Rio de Janeiro, nos endereços constantes do Anexo C do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014;
2.2.3.3 - Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 21:00 horas.

2.2.4 – Dos serviços extraordinários:
2.2.4.1 - A cada ano ímpar, ou seja, de dois em dois anos, em virtude da mudança da Presidência do Contratante, poderá haver carga atípica de incidentes de movimentação de usuários e equipamentos, e consequentemente, um impacto no resultado da prestação do serviço haja vista o grande volume, prioridade e importância da execução dos serviços;
2.2.4.2 - 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 chamados de remanejamento e

atendimento técnicos do parque, podendo prejudicar o atendimento dos níveis de serviço pela Contratada;

2.2.4.3 - Quando houver necessidade de execução de serviços, tais como os previstos nos subitens anteriores, que demandem uma quantidade de incidentes/tarefas desproporcional a média de atendimentos mensais e que possam prejudicar significativamente as metas de atendimento, a critério do Contratante e visando não prejudicar a qualidade dos serviços, o gestor do Contrato poderá optar por emitir Ordem de Serviço (OS) especifica para sua realização;

2.2.4.4 - O valor da OS prevista no subitem anterior será calculado em função do quantitativo de chamados a serem atendidos, tomando como referência a relação do custo mensal do serviço e o quantitativo médio de chamados atendidos nos últimos 03 meses anteriores a emissão da OS.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA: **DOS PERFIS PROFISSIONAIS**:

3.1 - PARA O SUBITEM 1.1.1 DESTE CONTRATO:

PAPEIS DA CENTRAL REGIONAL DE SERVIÇOS	PRINCIPAIS ATIVIDADES
Analista de Suporte Técnico (equipe de suporte telefônico)	1. Receber e registrar as demandas de atendimento; 2. Priorizar, conforme critérios estabelecidos pelo Contratante; 3. Diagnosticar e tratar, realizando o atendimento técnico de 1º nível;. 4. Escalonar o atendimento quando necessário.; 5. Esclarecer dúvidas, prestar orientação técnica e sanar problemas relacionados ao uso de softwares básicos, aplicativos, serviços Web, equipamentos e dispositivos de TI em geral; 6. Executar intervenções remotas nas estações de trabalho dos usuários, para diagnóstico ou atendimento de requisições de serviço, tais como instalação de softwares/drivers, configurações e demais ações necessárias ao atendimento das solicitações.
Analista de Suporte Técnico (Equipe de suporte via chat)	
Analista de Suporte Técnico (Equipe de suporte de demandas recebidas por e-mail/web)	
Analista de Suporte Técnico (Base de Conhecimento)	1. Elaborar novos artigos para inclusão na base de conhecimento; 2. Revisar e propor alterações nos artigos existentes; 3. Certificar-se da qualidade dos textos dos artigos para que sejam compreensíveis, organizados, padronizados e com vocabulário compatível com o público alvo;. 4. Verificar periodicamente a existência de artigos obsoletos, promovendo a devida atualização; 5. Gerar estatísticas de uso e atualização da base de conhecimento.
Analista de Suporte Técnico (Acompanhamento de Atendimento)	1. Identificar atendimentos com prazo de conclusão próximo; 2. Manter o usuário informado, através de contato telefônico, sobre o andamento do atendimento, sempre que o mesmo não for concluído no 1º nível; 3. Levantar informações com o respectivo Grupo Solucionador e informar ao usuário previsão atualizada de conclusão do atendimento, sempre que o nível de serviço estabelecido for ultrapassado.
Analista de Suporte Técnico (Monitoramento de problemas)	1. Monitorar, de forma on-line, os tipos de incidentes que estão sendo registrados na Central de Serviços, de forma a antecipar a identificação da ocorrência de problemas, iniciando o respectivo processo de trabalho.
Analista de Suporte Técnico (Encerramento de atendimento)	1. Entrar em contato telefônico com o usuário para confirmar a possibilidade de fechamento do atendimento; 2. Direcionar o usuário para a pesquisa de satisfação; 3. Registrar o fechamento do atendimento.
Supervisor de Atendimento	1. Gerir a equipe técnica da Contratada; 2. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços.; 3. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte; Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência; 4. Elaborar estatísticas e relatórios de acompanhamento;

PAPEIS DA CENTRAL REGIONAL DE SERVIÇOS	PRINCIPAIS ATIVIDADES
	5. Monitorar as atividades da equipe técnica da Central Regional de Serviços, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades.; 6. Participar de reuniões sobre mudanças em serviços; 7. Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço; 8. Inspecionar por meio de escuta (gravação) e logs, os atendimentos realizados pelos Analistas de Suporte Técnico à procura de eventuais divergências quanto aos scripts, processos de trabalho e qualidade esperada de atendimento, bem como certificar-se que os mesmos estão sendo realizados corretamente quanto à postura, cordialidade e conhecimento técnico adequado.
Gerente de Suporte Técnico	1. Gerir a equipe técnica da Contratada, incluindo os supervisores; 2. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços; 3. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Supervisores; 4. Comunicar ao Contratante qualquer problema que possa impactar o negócio da Contratante; 5. Elaborar relatórios de acompanhamento; 6. Representar a Central Regional de Serviços em reuniões com o Contratante.

PAPEIS DA CENTRAL REGIONAL DE SERVIÇOS	COMPETÊNCIAS
Analista de Suporte Técnico (Todas as funções) Supervisor de Atendimento Gerente de Suporte Técnico	I - Conhecimentos técnicos: 1. Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação. 2. 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI; 3. Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou Microsoft Certified Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7; 4. Certificação de MS Office Specialist (MOS) em Word 2010 ou superior; 5. Treinamento em atendimento ao público; 6. Certificado Itil Foundation V2 ou V3; 7. Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.);. 8. Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP; 9. Elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI; 10. Demais conhecimentos técnicos necessários a prestação dos serviços. II - Características pessoais: 1. Técnicas de resolução de problemas; 2. Prática de autoestudo e pesquisa; 3. Trabalho em equipe; 4. Foco em resultados; 5. Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento; 6. Comportamento ético; 7. Ótimo relacionamento interpessoal; 8. Boa fluência verbal. III - Habilidades comportamentais: 1. Ouvir com atenção, sem tentar adivinhar o problema; 2. Usar linguagem adequada;; 3. Expressar-se com clareza e objetividade, tanto por escrito quanto verbalmente. 4. Educação; 5. Cordialidade; 6. Demonstrar interesse pelo problema e ter disposição em solucioná-lo; 7. Administrar conflitos; 8. Explicar as etapas do processo de atendimento para levar tranquilidade; 9. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que

Tribunal Regional Federal 2ª Região

PAPEIS DA CENTRAL REGIONAL DE SERVIÇOS	COMPETÊNCIAS
	fujam dos procedimentos e rotinas normais dos serviços.
Gerente de Suporte Técnico	1. Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de supervisão/gerência de serviços de Help Desk / Service Desk de TI; 2. Certificado ITIL Foundation V2 ou V3..
Supervisor de Atendimento	1. Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de supervisão de serviços de Help Desk / Service Desk de TI; 2. Certificado ITIL Foundation V2 ou V3.

3.1.1 - Períodos de estágios não serão considerados para fins de comprovação da experiência mínima exigida;

3.1.2 - Os certificados exigidos deverão ser apresentados no prazo máximo de 90 *(noventa)* dias, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato.

3.2 - PARA O SUBITEM 1.1.2 DESTE CONTRATO:

PAPEIS DO SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL	PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES
Analista de Suporte Técnico Local	1. Prestar o atendimento presencial das demandas recebidas; 2. Atuar como nível especializado de atendimento, nas demandas de maior complexidade ou criticidade; 3. Diagnosticar e tratar, realizando o atendimento presencial de 2º nível;. 4. Solicitar o escalonamento do atendimento quando necessário; 5. Esclarecer dúvidas, prestar orientação técnica e sanar problemas relacionados ao uso de softwares básicos, aplicativos, serviços Web, equipamentos e dispositivos de TI em geral; 6. Executar intervenções nas estações de trabalho dos usuários, para diagnóstico ou atendimento de requisições de serviço, tais como instalação de softwares/drivers, configurações e demais ações necessárias ao atendimento das solicitações.
Técnico de Suporte Local	1. Prestar o atendimento presencial das demandas recebidas; 2. Diagnosticar e tratar, realizando o atendimento presencial de 2º nível;. 3. Solicitar o escalonamento do atendimento quando necessário; 4. Esclarecer dúvidas, prestar orientação técnica e sanar problemas relacionados ao uso de softwares básicos, aplicativos, serviços Web, equipamentos e dispositivos de TI em geral; 5. Executar intervenções nas estações de trabalho dos usuários, para diagnóstico ou atendimento de requisições de serviço, tais como instalação de softwares/drivers, configurações e demais ações necessárias ao atendimento das solicitações.
Gerente de Suporte Técnico	1. Gerir a equipe técnica da Contratada, incluindo os supervisores;. 2. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços;. 3. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Supervisores; 4. Comunicar ao Contratante qualquer problema que possa impactar o negócio do Contratante; 5. Elaborar relatórios de acompanhamento; 6. Representar a Central Regional de Serviços em reuniões com o Contratante
Supervisor de atendimento	1. Gerir a equipe técnica da Contratada; 2. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços;. 3. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência; 4. Elaborar estatísticas e relatórios de acompanhamento; 5. Monitorar as atividades da equipe técnica, tomando as ações necessárias para garantir

PAPEIS DO SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL	PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES
	o adequado desempenho das atividades; 6. Participar de reuniões sobre mudanças em serviços;. 7. Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço.
Técnico de Movimentação de equipamentos.	1. Movimentação (deslocamento/transporte) de equipamentos e componentes da Reserva Técnica da TI para os diversos setores, ou vice-versa; 2. 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; 3. Montagem e desmontagem de equipamentos e componentes nos setores; 4. Conectorização e desconectorização de equipamentos e componentes nos setores; 5. Treinamento rápido aos usuários de como utilizar recursos dos equipamentos e componentes, quando necessário; 6. Apoio à estocagem e organização de equipamentos e componentes na Reserva Técnica; 7. Apoio no acompanhamento do atendimento de chamados encaminhados a empresas externas com relação a equipamentos e componentes em garantia e manutenção.
Técnico de atendimento a rede	1. Crimpagem e identificação de cabos de rede; 2. Identificação presencial de problemas de conexão de rede (cabeamento) dos microcomputadores e impressoras; 3. Identificação de portas em equipamentos switch.

PAPEIS DO SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL	COMPETÊNCIAS
Analista de Suporte Local Gerente de Suporte Técnico Supervisor de Atendimento	I - Conhecimentos técnicos: 1. Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação; 2. 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI;. 3. Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou Microsoft Certified Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7; 4. Certificação de MS Office Specialist (MOS) em Word 2010 ou superior; 5. Treinamento em atendimento ao público.; 6. Certificado Itil Foundation V2 ou V3; 7. Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.); 8. Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP; 9. Elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI; 10. Demais conhecimentos técnicos necessários a prestação dos serviços.. II - Características pessoais: 1. Técnicas de resolução de problemas; 2. Prática de autoestudo e pesquisa; 3. Trabalho em equipe; 4. Foco em resultados; 5. Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento;; 6. Comportamento ético; 7. Ótimo relacionamento interpessoal. 8. Boa fluência verbal. III - Habilidades comportamentais: 1. Ouvir com atenção, sem tentar adivinhar o problema; 2. Usar linguagem adequada; 3. Expressar-se com clareza e objetividade, tanto por escrito quanto verbalmente;. 4. Educação;

PAPEIS DO SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL	COMPETÊNCIAS
	5. Cordialidade; 6. Demonstrar interesse pelo problema e ter disposição em solucioná-lo; 7. Administrar conflitos; 8. Explicar as etapas do processo de atendimento para levar tranquilidade; 9. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais dos serviços..
Gerente de Suporte Técnico	1. Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de gerência/supervisão de equipe de suporte técnico de TI; 2. Certificado Itil Foundation V2 ou V3 ;
Supervisor de atendimento	1. Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de supervisão de equipe de suporte técnico de TI; 2. Certificado Itil Foundation V2 ou V3.
Técnico de suporte local	I - Conhecimentos técnicos: 1. Ensino médio completo;. 2. 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI; 3. Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou Microsoft Certified Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7; 4. Treinamento em atendimento ao público;. 5. Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc);. 6. Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP;. 7. Elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI;. 8. Demais conhecimentos técnicos necessários a prestação dos serviços;. II - Características pessoais: 1. Técnicas de resolução de problemas; 2. Prática de autoestudo e pesquisa; 3. Trabalho em equipe; 4. Foco em resultados; 5. Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento; 6. Comportamento ético; 7. Ótimo relacionamento interpessoal;. 8. Boa fluência verbal. III - Habilidades comportamentais: 1. Ouvir com atenção, sem tentar adivinhar o problema;; 2. Usar linguagem adequada; 3. Expressar-se com clareza e objetividade, tanto por escrito quanto verbalmente; 4. Educação; 5. Cordialidade; 6. Demonstrar interesse pelo problema e ter disposição em solucioná-lo; 7. Administrar conflitos; 8. Explicar as etapas do processo de atendimento para levar tranquilidade; 9. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais dos serviços..
Técnico de Movimentação de equipamentos	1. Ensino médio completo, com formação técnica em TI; 2. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atendimento de suporte presencial (Help Desk); 3. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, etc.); 4. Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório; 5. Experiência de no mínimo 6 meses em manutenção de equipamentos de

Tribunal Regional Federal 2ª Região

PAPEIS DO SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL	COMPETÊNCIAS
	informática; 6. Demais conhecimentos técnicos necessários a prestação dos serviços. I - Características pessoais: 1. Técnicas de resolução de problemas; 2. Prática de autoestudo e pesquisa;; 3. Trabalho em equipe; 4. Foco em resultados; 5. Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento; 6. Comportamento ético; 7. Ótimo relacionamento interpessoal; 8. Boa fluência verbal. II - Habilidades comportamentais: 1. Ouvir com atenção, sem tentar adivinhar o problema; 2. Usar linguagem adequada; 3. Expressar-se com clareza e objetividade, tanto por escrito quanto verbalmente; 4. Educação e Cordialidade; 5. Demonstrar interesse pelo problema e ter disposição em solucioná-lo; 6. Administrar conflitos; 7. Explicar as etapas do processo de atendimento para levar tranquilidade; 8. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais dos serviços.
Técnico de atendimento a rede	1. Possuir, no mínimo, nível médio completo com formação técnica em TI; 2. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atendimento de suporte presencial em rede; 3. Possuir domínio da operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS- Office, etc.); 4. Possuir certificação em Cabeamento Estruturado (Furukawa, Fluke, similar ou superior); 5. Ter conhecimentos técnicos específicos aos serviços; 6. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto verbalmente como por escrito; 7. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais dos serviços; 8. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; 9. Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; 10. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Contratante.

3.2.1 - Períodos de estágios não serão considerados para fins de comprovação da experiência mínima exigida;

3.2.2 - Os certificados exigidos deverão ser apresentados no prazo máximo de 90 *(noventa)* dias, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato.

4 - CLÁUSULA QUARTA: **DO EFETIVO MÍNIMO**:

4.1 - O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nos subitens 2.1.2 e 2.2.2 deste Contrato, observando-se o quantitativo mínimo a seguir discriminado:

Tribunal Regional Federal 2ª Região

4.1.1 - PARA O SUBITEM 1.1.1 DESTE CONTRATO:

CENTRAL REGIONAL DE SERVIÇOS DE TI	SERVIÇO A ATENDIMENTO DOS CHAMADOS DO TRF	SERVIÇO B ATENDIMENTO DOS CHAMADOS DA SJES	SERVIÇO C ATENDIMENTO DOS CHAMADOS DA SJRJ
PERFIS PROFISSIONAIS	**QUANT. MÍNIMA**	**QUANT. MÍNIMA**	**QUANT. MÍNIMA**
Analista de Suporte Técnico (Telefone, web, chat, e-mail)	05	04	07
Analista de Suporte Técnico (Acompanhamento de Atendimento)	01	-	01
Analista de Suporte Técnico (Monitoramento de problemas)	01	-	01
Analista de Suporte Técnico (Base de Conhecimento)	01	01	-
Analista de Suporte Técnico (Encerramento de atendimento)	01	01	01
Supervisor de Atendimento	01	-	01
Gerente de Suporte Técnico da Central de Serviços	01	-	-
TOTAL	**11**	**06**	**11**

4.1.2 - PARA O SUBITEM 1.1.2 DESTE CONTRATO:

SUPORTE TÉCNICO LOCAL - TRF		SERVIÇO A ATENDIMENTO TÉCNICO	SERVIÇO B ATENDIMENTO À REDE
LOCALIDADE	**PERFIS PROFISSIONAIS**	**QUANT. MÍNIMA**	**QUANT. MÍNIMA**
Rio de Janeiro – Sede Acre	Gerente de Suporte Técnico Local	01	-
	Supervisor de Atendimento	01	-
	Analista de Suporte Local	06	-
	Técnico de movimentação de equipamentos	03	-
	Técnico de Suporte Local	02	-
	Técnico de atendimento à rede	00	02
Rio de Janeiro – CCJF	Técnico de Suporte Local	01	-
Rio de Janeiro – Dom Gerardo	Técnico de Suporte Local	02	-
TOTAL		**16**	**02**

5 - CLÁUSULA QUINTA: **DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**:

5.1 - Credenciar junto ao Contratante os profissionais que venham a ser designados para prestar serviços em suas dependências.

5.2 - Identificar qualquer equipamento da Contratada que venha a ser instalado nas dependências do Contratante, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

5.3 - Fazer com que seus profissionais mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, obrigando-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, etc., utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste Contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. O descumprimento deste item poderá ensejar a aplicação de sanções administrativas judiciais e das penalidades estabelecidas neste Contrato e na legislação vigente.

Tribunal Regional Federal 2ª Região

5.4 - Não permitir que dados ou informações do Contratante a qual tenha acesso a Contratada ou seus colaboradores, sejam retirados das dependências do Contratante, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos e/ou óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

5.5 - Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança vigentes implementados no ambiente do Contratante.

5.6 - Adotar critérios adequados para o processo seletivo de seus empregados, com o propósito de evitar alocação de profissionais com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do Contratante.

5.7 - Comunicar com antecedência mínima de 03 *(três)* dias ao Contratante qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços pactuados.

6 - CLÁUSULA SEXTA: **DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**:

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

6.2 - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio de seus profissionais ou preposto, visando à prestação dos serviços.

6.3 - Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessários à execução dos serviços.

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

6.4.1 - Sistema de controle de atendimento a ser utilizado pela Contratada;
6.4.2 - Sistema telefônico com distribuidor automático de chamadas;
6.4.3 - Sistema de gravação das ligações telefônicas;
6.4.4 - Sistema de Base de Conhecimento a ser utilizado pela Contratada.

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

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

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

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

6.9 - 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.

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

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

6.11 - 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.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA: **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**:

7.1 - 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.

7.2 - Manter preposto, aceito pelo Contratante, durante o período de vigência deste Contrato, para representá-la sempre que for necessário.

7.3 - Providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, caso considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou adequada prestação dos serviços, 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.

7.4 - 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.

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

7.6 - 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.

7.6.1 - Ao término do Contrato, ou nos casos de substituição de profissionais, a Contratada deverá devolver os crachás mencionados no item anterior.

7.7 - 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.

7.8 - 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.

7.9 - Assumir toda a responsabilidade por qualquer dano ou extravio 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 extraviado 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.

7.9.1 - A substituição, mencionada no item anterior, deverá ocorrer no prazo de, no máximo, 30 *(trinta)* dias.

Tribunal Regional Federal 2ª Região

7.10 - 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.

7.11 - 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 as atividades do Contratante.

7.12 - 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.

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

7.14 - 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.

7.15 - Em caso de eventual pane do sistema de controle de atendimento, a Contratada deverá adotar, de imediato, solução alternativa (plano de contingência), de forma que os chamados sejam recebidos e tratados, ainda que de forma manual, por meio de mensagem eletrônica ou outro recurso. Tão logo seja reparada a condição normal de funcionamento do sistema, todos os registros feitos na solução alternativa deverão ser transportados para o sistema principal.

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

7.17 - 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 esteja atuando nas dependências da contratante.

7.17.1 - Para atendimento ao disposto no item 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.

7.18 - 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.

7.19 - Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde os serviços são realizados.

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

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

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

7.22.1 - Entreter-se nas horas de serviços em conversações, leitura ou ocupação estranha aos serviços;

7.22.2 - Permanecer nas horas de trabalho, em local que não seja o indicado para a realização dos serviços;

Tribunal Regional Federal 2ª Região

7.22.3 - Promover brincadeiras, algazarra, gritaria, atropelos, bem como o uso de vocabulário impróprio;

7.22.4 - Desrespeitar, desobedecer ou desacatar aos seus superiores, deixando de cumprir ou negligenciando no cumprimento das ordens e determinações;

7.22.5 - Agir de maneira a prejudicar o bom andamento do serviço do setor, acarretando desequilíbrio moral ou produtivo do mesmo;

7.22.6 - Receber visitas particulares, inclusive de empregados ou ex-empregados da Contratada no local de trabalho, com vistas a não prejudicar e interromper os serviços;

7.22.7 - Consumir alimentos e bebidas ao utilizar os equipamentos, fazendo-o em local apropriado, durante os intervalos destinados à alimentação;

7.22.8 - Trazer equipamentos, componentes e outros objetos particulares e estranhos para as instalações do Contratante;

7.22.9 - Utilizar equipamentos (computadores, notebooks, impressoras, etc.), softwares (MS-Word, MS-Excel, etc.) e internet (correio eletrônico, chat, blogs, etc.) do Contratante, com objetivos particulares;

7.22.10 - Utilizar os telefones da Contratada, com objetivos particulares.

7.23 - 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.

7.24 - 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.

7.25 - 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.

7.26 - Atender os tipos de chamados descritos no Anexo K, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014, de acordo com os scripts e procedimentos aprovados pelo Contratante.

7.27 - Cumprir as obrigações de sigilo e segurança da informação previstas na Cláusula Quinta deste Contrato.

7.28 - 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.

7.28.1 - 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 II do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014.

7.29 - 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.

7.29.1 - A comprovação de que trata o item anterior será feita mediante Declaração, conforme modelo constante do Anexo III do Edital do Pregão Eletrônico nº 102/2014, prestada pelo empregado da Contratada, no exercício de cargo/função de chefia, alocado na prestação dos serviços, e da apresentação das certidões mencionadas na aludida Declaração;

7.29.2 – 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.

7.30 - A Contratada, na hipótese de ser optante pelo Simples Nacional, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à exclusão obrigatória do citado regime tributário, a contar do mês seguinte à data de assinatura deste Contrato, em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art. 30, inciso II e o art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, conforme Decisão TCU 2.798/10.

7.30.1 - A fim de proceder à exclusão mencionada no subitem anterior, se for o caso, a Contratada deverá providenciar a expedição de ofício à Receita Federal do Brasil, comunicando a assinatura deste Contrato, cujo objeto é a prestação de serviço mediante cessão de mão de obra, situação que gera vedação à opção pelo Simples Nacional, no prazo previsto no art. 30, § 1º, inciso II, da Lei Complementar 123 de 2006;

7.30.2 - A Contratada deverá ainda, se for o caso, apresentar ao Contratante, no prazo de 20 *(vinte)* dias, contados do primeiro dia útil subsequente à data de assinatura deste Contrato, cópia do ofício, mencionado no subitem anterior, na qual deverá constar comprovante de entrega e recebimento junto à Receita Federal do Brasil;

7.30.3 – Caso a Contratada optante pelo simples Nacional não efetue a comunicação no prazo estabelecido na subcondição anterior, o Tribunal Regional Federal da 2ª Região, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações;

7.30.4 - A vedação estabelecida na condição anterior não se aplica às atividades de que trata o art. 18, § 5º-C, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, conforme dispõe o art. 18, § 5º H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

7.31 - A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória do Código de Conduta, nos termos da Resolução nº 147 do Conselho da Justiça Federal, de 15/04/2011 e da Portaria nº CF-POR-2012/00116, de 11/05/2012.

8 – CLÁUSULA OITAVA: **DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

8.1 – Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei n.º 8666/93, modificada pela Lei n.º 8.883/94, o objeto do presente Contrato será recebido, mediante Termo Circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

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

8.1.2 - **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, salvo motivo justificado, e após verificado e comprovado o adimplemento de todas as obrigações contratuais e consequente aceitação.

8.2 - 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.

8.3 - 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.

8.4 - 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.

8.5 - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a obrigação da Contratada em reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, os serviços que forem rejeitados, parcial ou totalmente, por apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

9 - CLÁUSULA NONA: **DA GARANTIA CONTRATUAL:**

9.1 - Para fiel cumprimento das cláusulas e obrigações contratuais, a Contratada presta garantia contratual, na 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.

9.2 – 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**.

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

9.4 – 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.

9.5 - 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.

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

10 - CLÁUSULA DÉCIMA: **DO PREÇO, DA REPACTUAÇÃO, DO PAGAMENTO E DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS**:

10.1 - **DO PREÇO:**

10.1.1 – PARA O SUBITEM 1.1.1 DESTE CONTRATO:

DESCRIÇÃO	PREÇO MENSAL (R$)	PREÇO ANUAL (R$)
Serviço A – Atendimento dos chamados do TRF		

DESCRIÇÃO	PREÇO MENSAL (R$)	PREÇO ANUAL (R$)
Serviço B – Atendimento dos chamados da SJES		
Serviço C – Atendimento dos chamados da SJRJ		
PREÇO TOTAL (SUBITEM 10.1.1)		

Obs.: Código SIASG: 5398

10.1.2 – PARA O SUBITEM 1.1.2 DESTE CONTRATO:

DESCRIÇÃO	PREÇO MENSAL (R$)	PREÇO ANUAL (R$)
Serviço A - Serviço de Atendimento Técnico Local		
Serviço B - Serviço de Atendimento Técnico à Rede		
PREÇO TOTAL (SUBITEM 10.1.2)		

Obs.: Código SIASG: 5398

10.1.3 - O valor TOTAL MENSAL deste Contrato é de R$ _____ *(_____);*

10.1.4 - O valor GLOBAL deste Contrato é de R$ _____ *(_____)*;

10.1.5 - 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.

10.2 - **DA REPACTUAÇÃO:**

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

10.2.1.1 - 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.

10.2.2 - 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.

10.2.3 - 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.

10.2.4 - 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.

10.2.5 - 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.

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

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

10.2.6.2 - as particularidades do Contrato em vigência;

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

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

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

10.2.6.6 - a disponibilidade orçamentária do Contratante.

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

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

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

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

10.2.8.3 - 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.

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

10.3 - **DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

10.3.1 - 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, conforme discriminado a seguir, e uma vez satisfeitas as condições abaixo estabelecidas:

10.3.1.1 – 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 pelos serviços;

10.3.1.2 – 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;

10.3.1.3 – 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;

10.3.1.4 – 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.

10.3.2 – 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, em 02 *(duas)* vias, devendo também ser enviado eletronicamente ao *e-mail* dicom@trf2.jus.br, na primeira semana do mês subseqüente ao da prestação dos serviços;

10.3.3 - Para fins do disposto no subitem 10.3.1 considerar-se-á como sendo a data do pagamento a da emissão da Ordem Bancária;

10.3.4 – 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;

10.3.5 – 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.

10.3.6 - 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.

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

10.4 - **DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:**

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

10.4.1.1 - Férias;

10.4.1.2 - 1/3 constitucional;

10.4.1.3 - 13º Salário;

10.4.1.4 - Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

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

10.4.2 - 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
Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário	X %
Total	25,57 + X %

10.4.3 - Os valores das rubricas indicadas no subitem 10.4.1 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.

10.4.4 – 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.

10.4.5 - 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.

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

10.4.7 - 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 12.4 do presente Contrato.

10.4.8 - Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança, conforme Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Contratante e a CEF.

10.4.9 - A abertura e manutenção da conta-depósito vinculada serão isentas de tarifas bancárias, conforme consta do Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Contratante e a CEF.

10.4.10 - A Contratada poderá:

10.4.10.1 – 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 10.4.1, 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.

10.4.10.2 – 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.

10.4.10.3 - Nas hipóteses no subitem 10.4.10.2, 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.

10.4.11 - 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 10.4.1.

10.4.12 - O Contratante expedirá autorização de que trata o subitem 10.4.10.1 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.

10.4.13 - 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.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**:

11.1 - 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:

Programas de Trabalho	Elemento de Despesa	PTRs	Notas de empenho
02.061.0569.4257.6013	3.3.90.39.28	075.243	
02.061.0569.4257.0001		075.221	

11.2 - Na parcela referente ao exercício de 2015, a despesa será incluída na proposta orçamentária para o citado exercício, condicionada à aprovação da mesma.

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: **DAS PENALIDADES**:

12.1 - 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.

12.2 - 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.

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

12.3.1 - 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% *(cinqüenta 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.

12.4 - 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.

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

12.5 - Caso não sejam pagas no prazo estabelecido, as multas dispostas nos itens 12.3 e 12.4 serão descontadas dos pagamentos ou da garantia do respectivo Contrato, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

12.6 - Se as multas dispostas nos itens 12.3 e 12.4 forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela diferença faltante.

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

12.8 - 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.

12.9 - 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.

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

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

12.12 - 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.

12.12.1 – As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

12.13 - 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.

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: **DA RESCISÃO**:

13.1 - 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.

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

13.3 - 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.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: **DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**:

14.1 - 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 102/2014 e seus Anexos I, II e III;
b) Proposta datada de __/__/2014 apresentada pela Contratada, contendo prazo, preço, discriminação e especificação dos serviços, a serem executados, juntada às fls. ___/___ do Processo;
c) CERTIFICADO DE VISTORIA emitido pela Secretaria de Tecnologia da Informação – STI comprovando o conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto deste Contrato, juntado à fl. ___ do Processo.

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

Tribunal Regional Federal 2ª Região

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: **DA FISCALIZAÇÃO**:

15.1 – 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.

15.2 – Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:

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

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

15.2.3 – Acompanhar e aprovar os serviços executados.

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

16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: **DO PRAZO DE VIGÊNCIA**:

16.1 - O prazo de vigência do presente Contrato é de 12 *(doze)* meses, contados a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado, na forma autorizada pelo art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

16.2 – A prorrogação do Contrato será precedida de pesquisa para sejam verificadas se as condições oferecidas pela Contratada continuam vantajosas para o Contratante.

16.3 – 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.

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

16.5 - 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.

16.6 – 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 Segunda do presente Contrato.

17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: **DO TERMO DE QUITAÇÃO**:

17.1 - 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.

17.2 - 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.

18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: **DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**:

18.1 - 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.

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

18.3 - 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.

18.4 – 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.

18.5 - A transferência de conhecimento para o Contratante, no uso das soluções ou serviços prestados pela Contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o mesmo.

19 - CLÁUSULA DÉCIMA NONA: **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.

20 - CLÁUSULA VIGÉSIMA: **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 2.014.

_____

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

_____

RESPONSÁVEL
EMPRESA CONTRATADA
(cargo)