



SEÇÃO JUDICIÁRIA DO AMAZONAS

**CONTRATO - 5495339**

**CONTRATO N. 02/2018, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ATENDIMENTO E SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TI, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO AMAZONAS E A EMPRESA C. GALATI EIRELI - EPP.**

**CONTRATANTE:** A UNIÃO / JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO AMAZONAS, inscrita no CNPJ/MF 05.419.225/0001-09, com sede na Av. André Araújo, nº 25, bairro Aleixo, Manaus/AM, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representada pela MM. Juíza Federal Diretora do Foro, Dra. **ANA PAULA SERIZAWA SILVA PODEDWORNY**, residente e domiciliada nesta Capital, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo disposto na PORTARIA/PRESI/TRF 1ª REGIÃO nº 171, de 10.05.2016, alterada pela PORTARIA/PRESI/TRF 1ª REGIÃO nº 173, de 12.05.2016.

**CONTRATADA:** A empresa C. **GALATI EIRELI - EPP**, inscrita no CNPJ/MF sob n. 06.556.008/0001-15, sediada na rua Manoel Marques de Souza, nº 72, CEP 69.055-240, tel: (92) 3584-6556, e-mail: chip@chiptecnologia.com.br, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **CALOGERO GALATI**, CPF n. 510.025.152-20, RG n. 1253414-5 SSP/AM, residente e domiciliado nesta cidade.

As partes acima qualificadas celebram o presente instrumento, com observação ao constante no **Processo Administrativo Eletrônico SEI nº 0000006-62.2018.4.01.8002**, com fundamento na **Lei 10.520/2002; Decreto 5.450/2005; Lei Complementar nº 123/2006; Lei Complementar nº 155/2016, Decreto 8.538/2015; Decreto 7.174/2010; Instrução Normativa MPOG nº 05, de 26 de maio de 2017; Lei 8.666/1993** e suas alterações; **Pregão Eletrônico 41/2017 TRF1**, demais disposições regulamentares e mediante as seguintes cláusulas e condições:

**1. DO OBJETO**

1.1. Este instrumento tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para atendimento e suporte aos usuários de TI do Contratante, conforme especificações e condições constantes deste contrato.

**2. DA FINALIDADE**

2.1. A finalidade desta contratação é garantir serviços de atendimento e suporte aos usuários de soluções de tecnologia da informação, das quais são como por seus jurisdicionados.

**3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

3.1. Por este instrumento, a Contratada obriga-se a:

3.1.1. Selecionar e recrutar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste contrato, sendo vedada a designação de estagiários para a execução dos serviços contratados.

3.1.2. Fornecer ao Contratante relação nominal dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que houver alteração.

3.1.3. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todos os encargos previdenciários e todas as obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhistas, obrigando-se a saldá-los na época própria.

3.1.3.1. Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, tais como salários, seguro de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeições, vale-transportes, além de outras existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

3.1.3.2. A inadimplência da Contratada, com referência às obrigações previstas nos subitens 3.1.3 e 3.1.3.1 não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Contratante e nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o Contratante.

3.1.4. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes deste contrato.

3.1.5. Responder por todos os ônus e obrigações concernentes à legislação previdenciária, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, que se relacionem direta ou indiretamente com este contrato, inclusive no tocante aos seus empregados e prepostos.

3.1.6. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, na hipótese de ocorrência da espécie, sendo vítimas seus empregados, no desempenho de atividades relativas ao objeto desta contratação, ainda que nas dependências do Contratante.

3.1.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo Contratante.

3.1.8. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com este contrato.

3.1.9. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o Contratante for compelido a responder, em decorrência desta contratação.

3.1.10. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, e indenizações oriundas de erros, danos ou quaisquer prejuízos relacionados à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte do Contratante.

3.1.11. Manter-se, durante toda a vigência deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório.

3.1.12. Manter seus empregados, quando nas dependências do Contratante, sujeitos às normas internas deste (segurança, disciplina), porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.

3.1.13. Dispensar imediatamente, sem que haja interrupção dos serviços, sempre que identificado pela Contratada ou exigido pelo Contratante, qualquer um de seus profissionais cuja permanência, atuação, comportamento ou competência técnica seja considerado incompatível com as exigências deste contrato, sendo cancelados de imediato os seus acessos.

3.1.13.1. Fica vedado o retorno dos profissionais dispensados da prestação dos serviços contratados, mesmo que apenas para cobertura de afastamentos de outros profissionais.

3.1.14. Comunicar previamente ao Contratante qualquer ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento, demissão ou mudança de perfil de profissional designado para prestar os serviços, para que seja providenciada a imediata revogação de todos os acessos porventura concedidos ao profissional ou conferência das exigências contratuais previstas para o novo perfil para o qual o profissional será deslocado.

3.1.15. Acatar a fiscalização do Contratante, cujas solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.

3.1.16. Comunicar ao Contratante quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

3.1.17. Prestar os serviços nos dias, horários e prazos definidos, atentando-se aos padrões de qualidade, níveis de serviço e demais requisitos contidos neste contrato, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

3.1.18. Designar profissionais em quantidade suficiente para garantir os requisitos definidos neste contrato.

3.1.19. Designar profissionais com perfis e qualificações compatíveis com as exigências deste contrato, conforme especificados no Anexo I.

3.1.19.1. A Contratada deverá comprovar que possui profissionais certificados pertencentes ao seu quadro de pessoal permanente, designados para prestação dos serviços, nas seguintes proporções:

a. 25% (vinte e cinco por cento) com certificações em até 60 (sessenta) dias contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato;

b. 50% (cinquenta por cento) com certificações em até 120 (cento e vinte) dias contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato;

c. 100% (cem por cento) com certificações em até 180 (cento e oitenta) dias contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato.

3.1.19.2. Os perfis profissionais deverão ser adequar às eventuais alterações de metodologias e dos padrões tecnológicos previstos neste contrato.

3.1.20. Apresentar, durante a execução do contrato, documentação de cada profissional designado para prestar os serviços, antes do início das atividades, para análise e aprovação prévias do Contratante quanto a sua adequação às exigências contidas neste contrato.

3.1.21. Credenciar junto ao Contratante os profissionais aprovados para prestar os serviços, assim como os profissionais autorizados pela Contratada a retirar e a entregar ao Contratante documentos, equipamentos, softwares e demais itens afetos aos serviços.

3.1.22. Manter os profissionais, quando nas instalações do Contratante, com apresentação condizente ao ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados por uniforme fornecido pela Contratada e crachá a ser fornecido pelo Contratante, com foto, nome e matrícula visíveis.

3.1.23. Executar os serviços de acordo com os padrões de qualidade definidos neste contrato, mantendo-se atualizado quanto às solicitações de TI.

3.1.24. Propor ações, ajustes em procedimentos, novas tecnologias e outras medidas que visem à diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TI.

3.1.25. Realizar a assunção dos serviços, a transferência de conhecimento e a transição contratual, conforme descrito neste contrato.

3.1.26. Orientar os seus profissionais, quando nas dependências do Contratante, a:

3.1.26.1. Não permanecer conversando em grupos durante o horário de trabalho sobre assuntos diversos das atividades exercidas.

3.1.26.2. Utilizar os telefones do Contratante exclusivamente para ligações internas e sobre assuntos afetos ao serviço.

3.1.26.2.1. Será deduzido do pagamento à Contratada qualquer valor referente a eventuais serviços especiais, interurbanos ou de telefonia celular, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos telefones postos sob a responsabilidade da Contratada, quando comprovadamente feitos diretamente por seus funcionários ou por estes solicitados aos apoios administrativos ou telefonistas do Contratante.

3.1.26.3. Tratar com cortesia todos com quem se relacionarem.

- 3.1.26.4. Prevenir acidentes nas dependências do Contratante.
- 3.1.27. Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.
- 3.1.28. Disseminar as determinações do Contratante junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços.
- 3.1.29. Apresentar quaisquer informações e documentos relativos aos serviços contratados, sempre que solicitado pelo Contratante, incluindo-se aqueles necessários à comprovação do adimplemento das obrigações descritas no subitem 3.1.3.
- 3.1.30. Manter os profissionais designados para prestar os serviços com as competências e certificações exigidas, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas pelo Contratante, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.
- 3.1.31. Utilizar ferramentas padronizadas pelo Contratante, conforme subitem 12.15 deste contrato, ficando a cargo da Contratada custear as licenças necessárias aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.
- 3.1.32. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) do Contratante, cujas licenças serão providenciadas por este.
- 3.1.32.1. Todos os artefatos produzidos e a comunicação técnica realizada entre o Contratante e a Contratada deverão ser registrados na solução de ITSM.
- 3.1.33. Adaptar-se, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante, às mudanças realizadas pelo Contratante nas versões ou substituição de quaisquer softwares utilizados nos seus ambientes computacionais, de sua propriedade ou de seu direito de uso, conforme sua necessidade, conveniência, evolução tecnológica ou risco à segurança da informação.
- 3.1.34. Receber do Contratante orientações gerais e sobre seus procedimentos, padrões, sistemas e ambientes computacionais, bem como as suas atualizações.
- 3.1.34.1. As orientações serão feitas pelo Contratante, cabendo à Contratada transferir essas informações aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.
- 3.1.34.2. Novos profissionais da Contratada designados para prestar os serviços deverão, antes do início de suas atividades, receber da própria Contratada as orientações emitidas pelo Contratante.
- 3.1.35. Assimilar e repassar os conhecimentos aos seus profissionais designados para prestar os serviços, no prazo de **15 (quinze) dias**, referentes a novas funcionalidades, softwares e versões que o Contratante venha a utilizar.
- 3.1.35.1. A depender da nova funcionalidade, software ou versão, o Contratante poderá fixar prazo adicional, não superior a **60 (sessenta) dias**.
- 3.1.36. Manter ao segredo comerciais e confidenciais quaisquer informações do Contratante ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas neste contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.
- 3.1.36.1. A Contratada deverá encaminhar ao Contratante, em até **05 (cinco) dias úteis** contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato, Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações devidamente assinado, conforme modelo do Anexo II deste contrato.
- 3.1.37. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.
- 3.1.38. Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões externos aos quais o Contratante estiver submetido, além de suas normas, procedimentos e padrões internos, não sendo admitido desconhecimento dessas normas, procedimento e padrões.
- 3.1.39. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
- 3.1.40. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo Contratante.
- 3.1.41. Identificar quaisquer equipamentos e demais bens patrimoniais da empresa que venham a ser instalados nas dependências do Contratante, os quais ficarão sob responsabilidade exclusiva da Contratada, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança ou outros meios de identificação instituídos pelo Contratante.
- 3.1.42. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, mobiliários e utensílios eventualmente colocados à sua disposição pelo Contratante, garantindo-lhes a integridade e ressarcimento dos valores relativos a danos devidos à má utilização ou à falta de zelo.
- 3.1.43. Observar, para a execução dos serviços de que trata este contrato, os seguintes critérios de sustentabilidade, além de outros definidos em normas competentes:
  - 3.1.43.1. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços.
  - 3.1.43.2. Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 4 de novembro de 2008.
  - 3.1.43.3. Conscientizar seus empregados quanto ao uso racional dos recursos naturais, com vistas à redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como reduzir a produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

#### 4. DO PREPOSTO

- 4.1. A Contratada deverá designar, quando da assinatura do contrato, preposto e substituto que respondam pela equipe designada para a execução dos serviços e que tenham autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste contrato, com capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos a ele inerentes junto ao Contratante.
- 4.2. Não será obrigatória a presença do preposto nas dependências do Contratante, desde que um supervisor técnico local, que será o responsável direto pela execução dos serviços contratados, seja indicado formalmente.
- 4.3. O preposto somente será convocado a comparecer às dependências do Contratante após esgotarem-se todas as possibilidades preliminares de tratativas, tais como e-mail, telefone, videoconferência, etc.
- 4.4. O preposto poderá acumular as funções de supervisor técnico de atendimento, desde que possua as qualificações técnicas exigidas e esteja presente nas dependências do Contratante nos dias de prestação ordinária dos serviços.
- 4.5. Os prepostos deverão possuir as seguintes qualificações:
  - 4.5.1. Graduação na área de TI ou em qualquer outra área acompanhada de pós graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.
  - 4.5.2. Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de preposto de serviços de atendimento com, no mínimo, 15 (quinze) profissionais subordinados em um mesmo período, em qualquer formato de atuação.
  - 4.5.3. Certificação ITIL Foundation, versão 3 ou mais atual.
  - 4.5.4. Conhecimento em Project Management Body of Knowledge – PMBOK versão 5.
  - 4.5.5. Conhecimento básico da língua inglesa.

#### 5. DAS VEDAÇÕES

- 5.1. Considerando que é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que incorra nas vedações contidas no artigo 3º da Resolução 7/2005 e no artigo 4º da Resolução 156/2012, ambas do Conselho Nacional de Justiça, nos termos deste contrato, quando solicitado, a Contratada deverá apresentar declaração expressa em que conste:
  - 5.1.1. Que não possui 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 juizes vinculados ao Contratante.
  - 5.1.2. Que não tem entre seus empregados, colocados à disposição do Contratante para o exercício de função de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução 156/2012- Conselho Nacional de Justiça.
- 5.2. Revelar, sob qualquer circunstância, quaisquer informações ou facilitar sua revelação a terceiros, reproduzir, divulgar, citar, referenciar, ceder ou utilizar para quaisquer outros fins.
- 5.3. Retirar, sob qualquer circunstância e independentemente da mídia ou dispositivo utilizado, informações das dependências do Contratante ou facilitar a sua retirada, sem anuência prévia e escrita do Contratante, mesmo após o término da vigência do contrato.
- 5.4. Subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto desta contratação.

#### 6. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 6.1. Por este instrumento, o Contratante obriga-se a:
  - 6.1.1. Proporcionar todas as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir o objeto deste contrato.
  - 6.1.2. Fornecer aos profissionais da Contratada o crachá de acesso, de uso obrigatório.
  - 6.1.3. Disponibilizar ponto de rede e linha telefônica para ligações internas.
  - 6.1.4. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada, necessários ao cumprimento do objeto deste contrato.
  - 6.1.5. Assegurar o acesso às suas dependências dos profissionais incumbidos da prestação dos serviços contratados, respeitadas as suas normas internas (segurança, disciplina).
  - 6.1.6. Avaliar relatório mensal e estatísticas dos serviços executados pela Contratada, observando as metas de níveis de serviço.
  - 6.1.7. Designar servidores para participar das fases de assunção dos serviços, transferência de conhecimento e transição contratual.
  - 6.1.8. Realizar fiscalizações a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela Contratada.
  - 6.1.9. Comunicar à Contratada qualquer irregularidade constatada no cumprimento do objeto deste contrato, determinando, de imediato, a adoção de medidas necessárias à solução dos problemas.
  - 6.1.10. Acompanhar e fiscalizar, rigorosamente, o cumprimento do objeto desta contratação.
  - 6.1.11. Exigir, sempre que necessário, a apresentação, pela Contratada, da documentação comprovando a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

#### 7. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

- 7.1. O acompanhamento e a fiscalização do contrato consistem na verificação da conformidade da sua execução pelo gestor e fiscais do contrato, de acordo com as cláusulas contratuais estabelecidas.
- 7.2. O acompanhamento da execução será exercido por servidor ou comissão designada pelo Contratante, que acumulará a função de gestora administrativa do contrato.

7.3. O servidor ou comissão de que trata o subitem 7.2 deverá:

7.3.1. Manter registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto deste contrato, determinando à Contratada o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

7.3.2. Promover todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos observados no cumprimento deste contrato.

7.3.3. Comunicar formalmente à Contratada as irregularidades cometidas.

7.3.4. Autorizar, receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado a fiel e correta execução dos serviços, para fins de pagamento.

7.3.5. Propor as glosas na(s) Nota(s) Fiscal (is)/Fatura(s) em decorrência de objeto não executado.

7.3.6. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade.

7.3.7. Acompanhar a execução desta contratação de formar a alcançar o cumprimento integral da execução do seu objeto.

7.3.8. Encaminhar à área técnica ou à autoridade competente eventuais pedidos de alteração e prorrogação contratual, observando os requisitos legais e contratuais.

7.3.9. Manter registro de aditivos.

7.3.10. Comunicar à área técnica ou à autoridade superior, em tempo hábil e por escrito, as situações que impliquem atraso e descumprimento de cláusulas contratuais, para adoção dos procedimentos necessários à aplicação das sanções contratuais cabíveis.

7.4. É facultado ao Contratante exigir mensalmente ou sempre que reputar necessário, máxime nos casos de extinção de contrato de trabalho, comprovação, por meio de documentos hábeis, do adimplemento das obrigações relativas a encargos sociais/previdenciários e trabalhistas dos empregados da Contratada vinculados à prestação dos serviços objeto deste ajuste.

7.4.1. O pagamento mensal dos serviços prestados pode ficar condicionado, a exclusivo critério do Contratante, à apresentação dos documentos a que se refere o caput desta cláusula, sem que disso decorram quaisquer ônus.

7.4.2. O descumprimento das obrigações referidas no caput, no todo ou em parte, faculta ao Contratante a resolução do contrato, sem prejuízo das sanções previstas neste instrumento, hipótese que descaberá à Contratada qualquer indenização.

7.5. As decisões e providências que ultrapassem a competência da comissão deverão ser solicitadas ao seu superior hierárquico em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

7.6. A atuação da fiscalização não exime a Contratada de sua total e exclusiva responsabilidade sobre a totalidade dos serviços contratados.

7.7. Expirada a vigência do contrato, observado o disposto no subitem 18.1.2 e não havendo pendências quanto a sua execução, o servidor ou comissão oficiará à Contratada, se for o caso, acerca da devolução da garantia prestada na forma do artigo 56, § 1º, da Lei 8666/1993.

## 8. DA ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A **assunção dos serviços** é o período entendido como **pré-contratual**, em que a Contratada assimila as informações necessárias para elaboração do seu plano de operação, planejando a organização dos ambientes, equipamentos e equipes a serem utilizados para assumir os serviços objeto do contrato que se finda, preparando-se para o início efetivo da prestação dos serviços.

8.2. O período de assunção dos serviços terá duração de, no máximo, **30 (trinta) dias**, contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato.

8.3. Até o 20º (vigésimo) dia da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato, a Contratada deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pelo Contratante.

8.4. Após o período de assunção dos serviços a Contratada poderá utilizar os mobiliários e equipamentos do Contratante, até a instalação dos seus próprios bens, não ultrapassando o prazo de **30 (trinta) dias**.

8.5. O período de assunção dos serviços poderá ser reduzido, se solicitado pela Contratada e formalmente declarado por esta de que está plenamente apta à execução dos serviços, mediante aprovação do Contratante.

8.6. O encerramento do período de assunção dos serviços será registrado por escrito pelo Contratante.

8.7. Todo recurso e esforço necessários para a assunção dos serviços serão de responsabilidade da Contratada, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

8.8. Durante o período de assunção dos serviços não será devido qualquer valor à Contratada.

## 9. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

9.1. A transferência de conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela Contratada ao Contratante de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela Contratada, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.

9.2. Mensalmente será realizado ponto de controle visando propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, assim como a outras informações pertinentes à execução dos serviços.

9.3. Todo recurso e esforço necessários para a transferência de conhecimento será de responsabilidade da Contratada, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

## 10. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

10.1. A transição contratual, entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados, terá início, no mínimo, **45 (quarenta e cinco) dias** antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato.

10.2. O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial da Contratada e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

10.3. Caso ocorra nova licitação pelo Contratante, com mudança de fornecedor dos serviços, a Contratada deverá repassar para o novo fornecedor, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

10.4. A Contratada deverá entregar ao Contratante o Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, em até **60 (sessenta) dias** antes do prazo previsto para a extinção do contrato ou a qualquer tempo por solicitação do Contratante.

10.5. Todo recurso e esforço necessários para a transição contratual será de responsabilidade da Contratada, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

## 11. DOS LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. O parque de equipamentos do Contratante está distribuído nos edifícios constantes dos seguintes endereços, onde os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, das 8h às 19h em dias úteis para o Contratante e durante o recesso forense:

11.1.1. Seção Judiciária do Amazonas:

a) Edifício Sede Ministro Waldemar Pedrosa, Av. André Araújo, nº 25, CEP 69060-000, bairro Aleixo, Manaus/AM;

b) Edifício Rio Negro (Anexo I), Av. André Araújo, nº 25, CEP 69060-000, bairro Aleixo, Manaus/AM;

c) Edifício Rio Solimões (Anexo II), Av. André Araújo, nº 25, CEP 69060-000, bairro Aleixo, Manaus/AM;

d) Imóvel Tocaina, localizada na Avenida Jornalista Humberto Calderaro Filho, nº 319, bairro Adrianópolis, Manaus/AM.

11.1.2. Subseção Judiciária de Tefé/AM:

a) Rua Daniel Sevalho, S/N, Centro, CEP 69470-000, Tefé/AM.

11.1.3. Subseção Judiciária de Tabatinga/AM:

a) Edifício Fórum Juíza Federal Substituta Fabiola Bernandí, Avenida Aires da Cunha, nº 48, CEP 69.640-000, bairro Ibirapuera, Tabatinga/AM.

11.2. Poderá ser adotado o horário de 8 (oito) horas diárias de atendimento presencial, adequado ao horário de expediente da subseção, sem prejuízo dos níveis de serviços acordados.

11.2.1. Neste caso, fora do período de atendimento presencial e dentro do período de 8h às 19h, a Contratada deverá atender as solicitações de serviços remotamente pela equipe alocada, sem prejuízo de atendimento remoto também durante o período de atendimento presencial, se viável e a critério da Contratada.

11.3. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, de forma ininterrupta, das 8h às 19h, por solicitação do Contratante, em seus feriados regimentais que não sejam feriados locais.

11.4. Os deslocamentos de profissionais da Contratada entre prédios vinculados ao Contratante serão providenciados por este.

## 12. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo Contratante e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TI, como as preconizadas no Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology – COBIT versão 5, Information Technology Infrastructure Library – ITIL versão 3, Project Management Body of Knowledge – PMBOK versão 5 e demais normas de padronização (International Organization for Standardization – ISO) relacionadas ao objeto.

12.2. As solicitações de serviços a serem atendidas pela Contratada serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela Contratada, e serão encerradas pela Contratada após a confirmação da conclusão dos serviços.

12.2.1. As solicitações de serviços de TI priorizadas pelo Contratante deverão ter início de atendimento imediato.

12.2.2. Nenhuma solicitação de serviço de TI poderá ultrapassar o prazo de **5 (cinco) dias** para conclusão do atendimento, sem prejuízo da aplicação das glosas referentes aos níveis de serviços não alcançados.

12.3. Para a execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, cabendo ao Contratante a responsabilidade pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos.

12.3.1. Caberá à Contratada a responsabilidade pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.

12.4. A medição da prestação dos serviços será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste contrato.

12.5. A Contratada deverá documentar e disponibilizar ao Contratante todos os processos ITIL e demais processos afetos aos serviços contratados que forem propostos pelo Contratante ou pela

Contratada, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução.

12.5.1. Os relatórios devem ter como metas básicas o aumento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Contratada, a diminuição dos prazos de prestação dos serviços e a diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TI registradas pelos usuários.

12.5.2. Os processos documentados ou revisados e os relatórios contendo os ajustes e as melhorias iniciais propostas deverão ser entregues ao Contratante em até **03 (meses) meses**, contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato.

12.5.3. A cada **06 (seis) meses**, contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato, ou a qualquer tempo se algum processo exigir implantação ou revisão imediata, a Contratada deverá entregar ao Contratante relatório contendo ajustes e melhorias propostos nos processos.

12.5.4. A Contratada poderá apresentar, a qualquer tempo, propostas de ajustes e melhorias nos processos de forma a contemplar evolução de maturidade na prestação dos serviços.

12.5.5. Toda proposição feita pela Contratada será avaliada pelo Contratante e aceita a critério deste.

12.6. Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela Contratada decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências do Contratante ou da Contratada, serão de exclusiva propriedade do Contratante.

12.6.1. Após o encerramento da vigência do contrato, a Contratada não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou digital, de qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso decorrentes da prestação dos serviços contratados.

12.7. A Contratada deverá adotar como referência o seguinte modelo para prestação dos serviços:

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI – CSTI		
Unidade de Atendimento de Telessuporte e Remoto	Unidade de Permissão de Acesso	Unidade de Atendimento Presencial
SUPERVISÃO CSTI		

12.8. A Contratada poderá propor, a qualquer momento após a assinatura do contrato, modelo diverso do apresentado, com a devida justificativa, que deverá ser avaliado e aceito pelo Contratante, a seu critério.

12.9. Os serviços de atendimento compreendendo os Serviços de Atendimento de Telessuporte e Remoto (SAR), os Serviços de Permissão de Acesso (SPA) e os Serviços de Atendimento Presencial (SAP), serão executados pela Central de Serviços de TI – CSTI organizada pela Contratada, não sendo permitido qualquer acesso remoto externo ao ambiente computacional do Contratante, bem como do ambiente do Contratante para qualquer outro ambiente externo.

12.10. A CSTI prestará serviços aos magistrados, servidores, estagiários e terceirizados em quaisquer unidades do Contratante.

12.11. A CSTI deverá ser composta por uma Unidade de Atendimento de Telessuporte e Remoto - UATR, uma Unidade de Permissão de Acesso – UPA e uma Unidade de Atendimento Presencial - (UAP), sendo os serviços distribuídos entre as suas unidades de acordo com as respectivas competências:

12.11.1. Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso.

12.11.2. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos, por e-mail, telefone ou sistema e elegíveis para atendimento, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

12.11.3. Classificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

12.11.4. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pelo Contratante, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com o Contratante.

12.11.5. Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações, desde que solicitado.

12.11.6. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

12.11.7. Encaminhar a outras unidades, internas à TI, as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI, devidamente documentado no sistema.

12.11.8. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.

12.11.9. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa.

12.11.10. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários externos quanto a problemas de comunicação com o ambiente do Contratante.

12.11.11. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões de julgamento e eventos até o seu início, permanecendo no local, quando estritamente necessário, ou de prontidão para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.

12.11.12. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.

12.11.13. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.

12.11.14. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.

12.11.15. Confeccionar e instalar cabeamento lógico entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.

12.11.16. Organizar e readequar o cabeamento dos racks.

12.11.17. Realizar, apenas sob solicitação e supervisão da equipe técnica do Contratante, os seguintes serviços:

12.11.17.1. Identificar os equipamentos no CPD.

12.11.17.2. Identificar, visualmente, equipamentos com sinalização de defeito ou erro.

12.11.17.3. Ligar e desligar equipamentos no CPD.

12.11.17.4. Substituir componentes ou módulos nos equipamentos do CPD.

12.11.17.5. Identificar cabeamento e interfaces de rede nos diversos dispositivos do CPD.

12.11.17.6. Substituir fita na unidade robótica de backup.

12.11.18. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.

12.11.19. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do Contratante.

12.11.20. Criar e aplicar nos microcomputadores imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo Contratante.

12.11.21. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do Contratante as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte, apoiando o controle dos níveis de serviço estabelecidos nos respectivos contratos.

12.11.22. Apoiar na especificação e cotação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas, suprimentos e serviços de TI afetos aos serviços contratados.

12.11.23. Manter atualizada Base de Conhecimento de TI para uso pela CSTI, unidades de TI da Justiça federal de Primeiro grau do Amazonas e usuários internos e externos do Contratante, observando as melhores práticas correspondentes ao tema, contemplando scripts padronizados para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TI, assim como todas as soluções de incidentes e problemas tratados pela CSTI e demais conhecimentos de TI presentes no Contratante.

12.11.24. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na Base de Conhecimento no período.

12.11.25. Acompanhar e prestar apoio a execução das videoconferências, permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.

12.11.26. Executar a conexão entre os dispositivos de videoconferência da Justiça Federal d 1ª Grau do Amazonas.

12.11.27. Apoiar na gravação das videoconferências, quando necessário.

12.11.28. Compete ao supervisor da CSTI, sob coordenação do preposto:

12.11.28.1. Supervisionar a execução dos serviços.

12.11.28.2. Coordenar a investigação, o diagnóstico e a resolução das causas dos problemas referentes à microinformática.

12.11.28.3. Auxiliar a implementação de “Boas Práticas de Atendimento” em relação aos serviços de TI.

12.11.28.4. Efetuar relatório mensal sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TI fornecidos pelo CONTRATANTE, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

12.11.28.5. Realizar pesquisas semestrais quanto à satisfação dos usuários internos e externos sobre os serviços de TI fornecidos pelo Contratante, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

12.11.28.6. Priorizar o atendimento conforme o perfil do usuário e a criticidade do serviço, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

12.11.28.7. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do Contratante, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, normas, produtos e serviços, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas.

12.11.28.8. Replicar para os profissionais o conhecimento dos diversos sistemas em uso no Contratante.

- 12.11.28.9. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 12.11.28.10. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
- 12.11.28.11. Avaliar o desempenho dos profissionais, acompanhando ligações em tempo real, avaliando gravações de atendimentos, produzindo relatórios e verificando a situação dos postos de atendimento.
- 12.11.28.12. Realizar auditorias com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado.
- 12.11.28.13. Implantar e manter escala de trabalho dos profissionais designados para prestar os serviços.
- 12.11.28.14. Avaliar e agrupar as solicitações referentes ao mesmo problema, de forma que todas as solicitações possam ser encerradas automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada solicitação.
- 12.11.28.15. Acionar a área responsável pela solução, registrando na solicitação, quando do não cumprimento dos prazos previstos e reclamados pelo usuário requisitante.
- 12.11.28.16. Manter atualizada a mensagem de recepção da central telefônica para que reflita problemas gerais sendo tratados, evitando o registro de diversas solicitações para a mesma causa raiz.
- 12.12. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
- 12.13. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI devem ser informadas imediatamente aos respectivos supervisores.
- 12.14. O supervisor poderá acumular as funções de técnico de atendimento, desde que possua as qualificações técnicas exigidas em contrato.
- 12.15. A Contratada deverá dotar seus funcionários de equipamentos, mobiliários, materiais de escritório e outros que se mostrarem necessários à execução dos serviços, de acordo com os níveis de serviço exigidos e sem quaisquer ônus adicionais ao Contratante, tais como:
- 12.15.1. Equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação e informática, tais como: Microcomputadores; Monitores; Impressora; Escâner; Multifuncional; Headset; Identificador de cabo de rede; e Kit de ferramentas básicas para permitir a execução de todos os serviços descritos neste contrato.
- 12.15.2. Material para escritório, tais como: Toner e cartucho; Papel reciclado; Caneta; Lápis; Borracha; Régua; DVD / CD; e Pen Drive.
- 12.15.3. Mobiliários e outros, tais como: Mesa; Cadeira; Armário, Gaveteiro; e Geladeira.
- 12.15.4. Software, tais como: Sistema Operacional Microsoft Windows 10; e Microsoft Office 2007 ou superior.
- 12.15.5. A relação acima é exemplificativa e não exaustiva.
- 12.15.6. Todos os equipamentos utilizados pela Contratada para a prestação dos serviços que necessitarem ser conectados à rede de dados do Contratante, cabeada ou wireless, obedecerão estrita e exclusivamente às políticas de TI do Contratante. Nesses casos, o Contratante disponibilizará rede elétrica, rede de dados, linha e aparelhos telefônicos.
- 12.16. Para os equipamentos, materiais e mobiliários descritos no subitem 12.15, a Contratada deverá observar os critérios de sustentabilidade exigidos em lei, tais como:
- 12.16.1. Utilização de produtos, equipamentos e serviços que reduzam o consumo de energia e recursos naturais.
- 12.16.2. Utilização de produtos e equipamentos que, no processo de fabricação, adotem procedimentos de gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, observando a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, nos termos da lei nº12.305/2010.
- 12.16.3. Utilização de produtos que possuam Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, acompanhado do respectivo Certificado de Regularidade válido, nos termos do artigo 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981, e da Instrução Normativa IBAMA nº 06, de 15/03/2013, e 1 legislação correlata.
- 12.16.4. Utilização de produtos que possuam a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE, classificação A, nos termos da Portaria INMETRO nº 454 de 01/12/2010 alterada pela Portaria 517 de 29/10/2013, ou o selos de sustentabilidade energética, tais como: PROCEL, Energy Star.
- 12.16.5. Utilização de produtos que atendam as normas de ergonomia tais como a NR-17.
- 12.16.6. Utilização de produtos que possuam o selo FSC de Certificação Florestal de madeira oriunda de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, no cumprimento das leis vigentes.
- 12.16.7. Observar para que os equipamentos que possuam pilhas e/ou baterias possuam composição que respeite os limites máximos de chumbo, cádmio e mercúrio admitidos na Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2008, para cada tipo de produto, conforme laudo físico-químico de composição elaborado por laboratório acreditado pelo INMETRO, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 08, de 03/09/2012.

### 13. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 13.1. Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo, abrangência, segurança, etc.
- 13.2. Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço, tendo sido definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.
- 13.3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela Contratada.
- 13.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.
- 13.5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações encerradas entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.
- 13.6. Para o cálculo dos índices, deverão ser utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) do Contratante e as metas alcançadas serão evidenciadas pela própria solução.
- 13.7. Caso seja verificada divergência entre os indicadores apresentados pela Contratada e os indicadores mensurados pelo Contratante e não havendo consenso, prevalecerá o entendimento do Contratante.
- 13.8. Qualquer ação da Contratada com objetivo de influenciar indevidamente na medição dos SLAs, como solicitação de informação procrastinatória com o objetivo de parar a contagem do prazo de atendimento ou implementação de rotinas automatizadas não autorizadas pelo Contratante, será considerada não conformidade, sendo aplicadas as penalidades cabíveis e devolvendo-se à Contratada todos os efeitos advindos da ação, como todo o prazo indevidamente parado.
- 13.9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas glosas.
- 13.9.1. As glosas incidirão sobre o valor total do faturamento correspondente ao mês da mensuração dos Indicadores de Níveis de Serviço e, não sendo possível, incidirão no faturamento do mês subsequente.
- 13.9.2. Para cada Meta de Níveis de Serviço que não for atingida, será aplicada a maior glosa prevista para o respectivo Indicador de Níveis de Serviço, de forma não cumulativa, sem prejuízo da aplicação cumulativamente de glosas referentes aos demais Indicadores de Níveis de Serviço.
- 13.9.3. Nos cálculos dos Indicadores de Níveis de Serviços e das glosas serão consideradas apenas as duas primeiras casas decimais, desprezando as demais casas, sem arredondamento.
- 13.9.4. Os 03 (três) primeiros meses completos de prestação de serviços, contatos da assinatura do contrato, serão considerados como período de adaptação, sendo aplicadas parcialmente as glosas por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:
- 13.9.4.1. No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa.
- 13.9.4.2. No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas.
- 13.9.4.3. No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas.
- 13.9.4.4. A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.
- 13.9.4.5. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.
- 13.10. O Contratante poderá realizar, em comum acordo com a Contratada, revisão dos Níveis de Serviço, incluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas que julgar necessários a uma melhor aferição e controle dos requisitos constantes deste contrato, mediante aditamento contratual.
- 13.11. Os Níveis de Serviço estabelecidos pelo Contratante não desoneram a Contratada de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento dos usuários de TI e às demais obrigações deste contrato.
- 13.12. Os Indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela Contratada serão aferidos da seguinte forma:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		GLOSA
N.	NOME	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	EXIGIDA	AFERIDA	
01	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no	$\frac{\text{Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos}}{\text{Quantidade total de solicitações no período}} \times 100\%$	≥ 98%	< 98% a 88% < 88% a 58%	1% 3% 5%

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		GLOSA
N.	NOME	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	EXIGIDA	AFERIDA	
		máximo, 08 (oito) minutos.				
02	Índice de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 1 (uma) hora.	$\frac{\text{Quantidade de solicitações solucionadas em até 1 hora}}{\text{Quantidade total de solicitações encerradas}} \times 100\%$	≥ 60%	< 60% a 50%	2%
					< 50% a 40%	5%
					< 40%	7%
03	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 3 (três) horas.	$\frac{\text{Quantidade de solicitações solucionadas em até 3 horas}}{\text{Quantidade total de solicitações encerradas}} \times 100\%$	≥ 80%	< 80% a 75%	2%
					< 75% a 65%	5%
					< 65%	7%
04	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 7 (sete) horas.	$\frac{\text{Quantidade de solicitações solucionadas em até 7 horas}}{\text{Quantidade total de solicitações encerradas}} \times 100\%$	≥ 95%	< 95% a 90%	2%
					< 90% a 85%	5%
					< 85%	7%
05	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.	$\frac{\text{Quantidade de solicitações solucionadas em até 48 horas}}{\text{Quantidade total de solicitações encerradas}} \times 100\%$	= 100%	< 100% a 98%	2%
					< 98% a 96%	5%
					< 96%	7%
06	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	$\frac{\text{Quantidade de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos}}{\text{Quantidade total de ligações telefônicas}} \times 100\%$	≥ 95%	< 95% a 85%	2%
					< 85% a 60%	5%
					< 60%	7%
07	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	$\frac{\text{Quantidade de ligações telefônicas não atendidas}}{\text{Quantidade total de ligações telefônicas}} \times 100\%$	≤ 2%	> 2% a 40%	2%
					> 40% a 80%	5%
					> 80%	7%
08	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificados nas solicitações atendidas no período.	$\frac{\text{Quantidade de não conformidades}}{\text{Quantidade total de solicitações encerradas}} \times 100\%$	≤ 2%	> 2% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
09	Índice de	Percentual de	$\frac{\text{Quantidade de solicitações com encerramento após 30 dias}}{\text{Quantidade total de solicitações}} \times 100\%$	≤ 3%	> 3% a 25%	1%

  

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		GLOSA
N.	NOME	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	EXIGIDA	AFERIDA	
	Solicitações Recusadas (ISR)	solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.			> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
10	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO. MUITO SATISFEITO PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO	$\frac{\text{Quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO}}{\text{Quantidade total de solicitações avaliadas}} \times 100\%$	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
11	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo CONTRATANTE no período.	$\frac{\text{Quantidade de solicitações de extensão de prazo recusadas}}{\text{Quantidade total de solicitações de extensão de prazo}} \times 100\%$	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%

### 13.13. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço:

#### 13.13.1. Indicador 01 - Índice de Atendimento (IA).

13.13.1.1. As solicitações deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI no sistema de controle de solicitações até o primeiro registro no sistema por algum atendente demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

13.13.1.2. Será considerada inexecução parcial se identificado mecanismo automatizado com vistas a burlar o indicador referente ao início de atendimento (IA), aplicando-se as penalidades cabíveis.

#### 13.13.2. Indicador 02 - Índices de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1).

13.13.2.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

#### 13.13.3. Indicador 03 - Índice de Solicitações Atendidas em 3 horas (ISA3).

13.13.3.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas. 13.13.4. Indicador 04 - Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).

13.13.4.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

#### 13.13.5. Indicador 05 - Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48).

13.13.5.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

#### 13.13.6. Indicador 06 - Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA).

13.13.6.1. As ligações telefônicas deverão ser atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

#### 13.13.7. Indicador 07 - Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP).

13.13.7.1. Do total de ligações recebidas na central telefônica serão contabilizadas as não atendidas, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

#### 13.13.8. Indicador 08 - Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC).

13.13.8.1. As solicitações serão registradas como não conformidade quando for constatado: a. Falha na triagem; b. Falha no encaminhamento; c. Falha no preenchimento dos campos da solicitação; d. Abertura indevida de solicitação; e. Ausência de descrição de encaminhamento ou solução; f. Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida; g. Encerramento indevido da solicitação; h. Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos; e i. Demais quesitos definidos neste contrato.

#### 13.13.9. Indicador 09 - Índice de Solicitações Recusadas (ISR).

13.13.9.1. Total de solicitações cujos encerramentos foram recusados pelos usuários.

13.13.9.2. A partir da recusa será retomada a contagem de tempo para que a equipe técnica prossiga com o atendimento da solicitação.

#### 13.13.10. Indicador 10 - Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA).



13.13.10.1. Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO da escala possível de avaliações (MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO).

13.13.10.2. Serão consideradas apenas as solicitações avaliadas pelos usuários no mês de referência, devendo a Contratada fomentar essa avaliação.

13.13.11. Indicador 11 - Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR).

13.13.11.1. Solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pelo Contratante será considerada procrastinatória.

#### 14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A despesa com a execução do presente contrato correrá à conta dos recursos orçamentários consignados no **Programa de Trabalho** n. 02061056942570001 e **Elemento de Despesa** n. 339040.

14.2. Foi emitida a **Nota de Empenho 2018NE000077**, em 24/01/2018, no valor de **R\$ 22.346,33 (vinte e dois mil, trezentos e quarenta e seis reais e trinta e três centavos)**, a ser reforçada no decorrer do exercício de 2018, para atender às despesas oriundas desta contratação.

14.3. Para os exercícios futuros, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos orçamentários destinados ao atendimento de despesas de mesma natureza, extraindo-se a respectiva nota de empenho.

#### 15. DO PREÇO

15.1. O Contratante pagará à Contratada, mensalmente, os valores fixados no Anexo III deste contrato, inclusas todas as despesas legais incidentes sobre a contratação e deduzidas eventuais glosas.

15.2. As glosas referidas no subitem anterior serão apuradas mensalmente pelo Contratante.

15.3. O preço avençado compreende todas as despesas concernentes ao objeto deste contrato, bem como todos os impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguro e outras despesas de qualquer natureza que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto desta contratação, e já deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

#### 16. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

16.1. Os preços deste contrato poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, constante do instrumento convocatório.

16.1.1. São nulos de pleno direito quaisquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

16.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Amplo - ou, na hipótese de extinção deste, por outro que venha a substituí-lo.

16.3. Caberá à Contratada solicitar o reajustamento dos preços, bem como apresentar a documentação comprobatória do seu pleito.

16.4. No caso de eventual prorrogação contratual, nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o valor do contrato será reajustado após o interregno de um ano, que será contado a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

16.4.1. As alterações decorrentes de reajustamentos serão formalizadas mediante Termo de Apostilamento.

16.5. Para fins de concessão do reajuste poderão ser realizadas diligências visando conferir a variação de custos alegada pela Contratada, considerando-se:

16.5.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração Pública.

16.5.2. A disponibilidade orçamentária do Contratante.

16.6. O prazo para a Contratada solicitar o reajuste encerra-se um ano após a data limite para apresentação da proposta, obedecendo ao seguinte:

16.6.1. Caso a Contratada não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

16.6.2. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado do último reajuste previsto.

16.7. Se, embora solicitado o reajuste tempestivamente, só após esse ato for possível fornecer respectivos percentuais ou valores, a demora injustificada para essa providência poderá implicar preclusão, observado o disposto no subitem 16.6 deste contrato.

16.8. Caso a Contratada tenha reservado o seu direito e não solicite o reajuste até o término do prazo previsto no subitem 16.1, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

16.9. Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

16.9.1. O simples aumento ou diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TI atendidas pela Contratada não será aceito como motivação para eventual acréscimo ou supressão e nem reequilíbrio de preços, devendo ser considerados em conjunto, no mínimo, todos os demais quesitos que eventualmente interferem no preço e outros quesitos que porventura possam influenciar no esforço necessário para prestação dos serviços, devidamente demonstrados pela Contratada e aceitos pelo Contratante.

#### 17. DO PAGAMENTO

17.1. Cada faturamento deverá corresponder ao período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, à exceção do primeiro e do último faturamento, que deverão se referir, respectivamente, ao período compreendido entre o encerramento da Assunção dos Serviços (Cláusula 8ª deste contrato) e o último dia do mês e ao período compreendido entre o primeiro dia do mês e o encerramento do contrato.

17.2. O pagamento será efetuado mensalmente, devendo constar do faturamento os serviços aceitos pelo Contratante até o último dia do mês de referência do faturamento.

17.3. A Contratada deverá apresentar ao Contratante, a partir do 1º (primeiro) dia útil de cada mês, o documento de cobrança referente ao mês anterior, acompanhado:

17.3.1. De relatório contendo o detalhamento dos serviços executados.

17.3.2. De relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pelo Contratante por meio da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM).

17.3.2.1. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o Contratante e a Contratada, em reunião a ser agendada após assinatura do contrato, e ajustados sempre que necessário.

17.4. O atesto do documento de cobrança ocorrerá em até **15 (quinze) dias úteis**, contados do protocolo do documento no setor competente do Contratante.

17.5. O pagamento será efetuado pelo Contratante em até **15 (quinze) dias úteis**, contados do atesto do respectivo documento de cobrança.

17.6. A Contratada deverá comprovar, para fins de pagamento, a regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certificado de Regularidade de Situação do FGTS – CRF), quanto à Receita Federal e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta de Débitos relativos à Tributos Federais e à Dívida Ativa da União).

17.6.1. Poderá ser dispensada a apresentação dos referidos documentos, se confirmada sua validade em consulta *on line* ao SICAF – Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores.

17.7. Havendo erro no documento de cobrança ou na documentação que deverá acompanhá-lo ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa (pendências legais ou contratuais), esta ficará pendente e o pagamento interrompido, até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do Contratante.

17.8. Havendo atraso no prazo estipulado no subitem 17.5, não ocasionado por culpa da Contratada, o valor devido será corrigido, monetariamente, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, relativo ao período compreendido entre a data do vencimento do prazo para pagamento e a data sua efetivação. A Contratada deverá formular o pedido, por escrito, ao Contratante, acompanhado da respectiva memória de cálculo e do respectivo documento de cobrança.

17.9. O(s) pagamento(s) será(ão) creditado(s) em nome da Contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste contrato.

17.10. Os pagamentos, mediante emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, serão realizados desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

17.11. Caso a Contratada seja optante pelo “Simples”, deverá apresentar, também, cópia do “Termo de Opção” pelo recolhimento de imposto naquela modalidade.

17.12. O pagamento será retido ou glosado, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando:

17.12.1. A Contratada não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

17.12.2. A Contratada deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17.12.3. Se por qualquer motivo alheio à vontade do Contratante for paralisada a prestação dos serviços, sendo que o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

17.13. O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a eventuais multas, inclusive aquelas em processo de apuração, ou indenizações, devidas pela Contratada, nos termos deste contrato.

17.14. Os pagamentos estarão sujeitos à retenção na fonte dos tributos, de acordo com a legislação vigente.

#### 18. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA

18.1. Objetivando assegurar o fiel cumprimento deste contrato, a Contratada deverá apresentar a garantia contratual a seguir identificada, numa das modalidades previstas no § 1.º do art. 56 da Lei 8.666/93, no prazo de **10 (dez) dias úteis** contados da data inicial estabelecida no subitem 19.1 deste contrato.

18.1.1. A Garantia será no valor de **R\$ 33.519,50 (trinta e três mil, quinhentos e dezenove reais e cinquenta centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

18.1.2. O prazo da garantia deverá abranger o período de execução do contrato e se estender por até 3 (três) meses após o termo final da vigência do contrato, com vencimento previsto para 13/11/2020.

18.1.3. No caso de apresentação de garantia na modalidade caução em dinheiro, a Contratada deverá efetuar o depósito em conta bancária específica e com correção monetária, em favor do Contratante.

18.2. É obrigação da Contratada fazer constar do documento de garantia, expressamente, sua vinculação a esta cláusula contratual.

18.3. A garantia deverá ser renovada/endorçada a cada prorrogação ou alteração, reajustes/requilíbrios do contrato, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados da assinatura do termo aditivo ou da notificação.

18.4. A garantia, independente da modalidade escolhida, deverá assegurar:

18.4.1. Pagamento imediato pela ocorrência de quaisquer eventos danosos previstos no contrato, notadamente os relativos a multas moratórias e/ou compensatórias, mediante simples apresentação, pelo Contratante, do valor apurado ou fixado de acordo com as pertinentes cláusulas deste contrato.

18.4.2. Cobertura de prejuízos causados ao Contratante, decorrentes de culpa ou dolo da Contratada na execução do contrato, apurados em regular processo administrativo, até o limite previsto no subitem 18.1.1.

18.4.3. Renúncia expressa aos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro, na hipótese de apresentação de garantia na modalidade de fiança bancária. (Lei nº 10.406/2002).

18.5. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

18.6. No caso de penalidade imposta pelo Contratante, basta a apresentação da decisão final exarada no processo administrativo para que o correspondente valor seja recolhido ao erário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na forma fixada pelo Contratante, independentemente de anuência, autorização ou manifestação da Contratada.

18.7. Sancionada a Contratada, caso esta não realize o pagamento no prazo fixado, correspondente valor será exigido do garantidor mediante simples comunicação escrita.

18.8. Se o valor da garantia ou parte desta for utilizado para pagamento dos eventos indicados nos subitens 18.4.1 e 18.4.2 desta cláusula, obriga-se a Contratada a efetuar a respectiva reposição ou complementação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação feita pelo Contratante.

18.9. Em caso de alteração do contrato, a Contratada deverá apresentar nova garantia na mesma modalidade da anterior ou complementar a já existente, no prazo previsto no subitem anterior.

18.10. Caso a Contratada não cumpra o disposto nos itens anteriores, dentro do prazo estipulado, o Contratante poderá reter cautelarmente o valor da garantia dos pagamentos devidos, até a sua regularização, sendo todo o ônus decorrente de responsabilidade da Contratada.

18.10.1. Em caso de retenção de que trata o subitem 18.10, o Contratante oficiará a Contratada para, em novo prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** contados da data da notificação, regularizar a prestação da garantia.

18.11. A garantia, ou seu saldo, será liberada ou restituída conforme o disposto no subitem 7.7 deste contrato, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.

## 19. DA VIGÊNCIA

19.1. Conforme previsto na Cláusula 8ª deste instrumento, o período de assunção dos serviços, conquanto vinculativo e obrigacional, é considerado pré-contratual, não sendo remunerado nem computado para fins de vigência da efetiva contratação, que é pelo **prazo de 30 (trinta) meses**.

19.1.1. O período de assunção dos serviços terá início a partir da assinatura deste instrumento, observadas as disposições da Cláusula 8ª.

19.2. O início da efetiva contratação está previsto para 28/02/2018, podendo ser prorrogado por igual período ou fração, mediante acordo entre as partes, por meio de termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, incluindo os primeiros 30 (trinta) meses.

19.2.1. Este instrumento tem seu término previsto para 15/08/2020.

19.3. A falta de interesse na prorrogação contratual, por parte da Contratada, deverá ser manifestada expressamente em **até 180 (cento e oitenta) dias** antes do encerramento da vigência do contrato, independentemente de provocação pelo Contratante, com vistas a viabilizar um novo processo licitatório.

19.4. Para o encaminhamento do pedido de prorrogação do contrato, o gestor deverá observar os seguintes requisitos:

19.4.1. Prestação regular dos serviços.

19.4.2. Manutenção do interesse do Contratante na realização do serviço.

19.4.3. Permanência da vantagem econômica para o Contratante.

19.4.4. Manifestação expressa da Contratada quanto ao interesse na prorrogação.

19.4.5. Verificação se houve declaração de inidoneidade ou suspensão da Contratada no âmbito da União ou do Contratante.

19.5. O Contrato não será prorrogado quando a Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do Contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

## 20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Em caso de descumprimento das obrigações previstas neste instrumento, o Contratante poderá aplicar as seguintes sanções:

a) Advertência.

b) Multa.

c) Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até **05 (cinco) anos** (art. 7º da Lei 10.520/2002, c/c o art. 28 do Decreto 5.450/2005).

20.1.1. As sanções previstas nos subitens “a” e “c” poderão ser aplicadas juntamente com a prevista no subitem “b”.

20.2. A penalidade fundada em comportamento ou conduta inidônea ensejará impedimento de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, na forma do disposto no art. 7º da Lei 10.520/2002.

20.3. O atraso injustificado na execução do objeto desta contratação ou qualquer outra infração contratual, com exceção das previstas nos subitens 20.4, 20.5, 20.6, 20.7, 20.10 e 20.13 desta cláusula, sujeitará a Contratada à multa de multa de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia ou hora de atraso, conforme critério de prazo estabelecido, calculada sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 10 (dez) horas, para os prazos em horas, e 10 (dez) dias os prazos em dias.

20.3.1. A multa do 11º dia, para os prazos em dias, ou 11º hora, para os prazos em horas, a partir por dia ou hora será de **1% (um por cento)**, até o limite de 8% (oito por cento).

20.4. A cada 03 (três) metas mínimas exigidas, de que trata o subitem 13.12 deste contrato, descumpridas por parte da Contratada, consecutivas ou alternadas, ensejará a aplicação de multa de **3% (três por cento)** sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo da aplicação de glosa. Não será levado em consideração o período descrito no subitem 13.9.4.

20.5. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Assunção dos Serviços, estabelecidas na Cláusula 8ª deste contrato, será aplicada à Contratada multa de **2% (dois por cento)** sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo do início efetivo da prestação dos serviços.

20.6. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transferência de Conhecimento, estabelecidas na Cláusula 9ª deste contrato, será aplicada à Contratada multa de **2% (dois por cento)** sobre o valor mensal do contrato.

20.7. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transição Contratual, estabelecidas na Cláusula 10ª deste contrato, será aplicada à Contratada multa de **2% (dois por cento)** sobre o valor total do contrato.

20.8. Havendo reiterada reincidência de infrações pela Contratada, caracterizada pela ocorrência, de modo sucessivo ou não, da terceira infração de mesmo tipo ao longo da vigência do contrato, o Contratante avaliará a opção de rescisão do contrato, com as cominações legais cabíveis.

20.9. Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, o Contratante, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos. O descumprimento da obrigação no prazo fixado constituirá em mora a Contratada, hipótese que fará incidir a sanção prevista no subitem 20.3.

20.10. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia contratual acarretará a aplicação de multa de **0,5% (cinco décimos por cento)** sobre o valor da garantia não prestada, por dia de atraso, observado o máximo de 10% (dez por cento).

20.10.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias na apresentação da garantia autoriza o Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com as cominações legais cabíveis.

20.11. Caso a Contratada não possa cumprir os prazos estabelecidos, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições da contratação, e de impedimento de execução do Contrato por fato ou ato de terceiros reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência.

20.11.1. A solicitação de prorrogação deverá ser encaminhada ao gestor do Contrato, até data do vencimento do prazo inicialmente estipulado, ficando a critério do Contratante a sua aceitação.

20.11.2. O pedido de prorrogação extemporâneo ou não justificado na forma disposta será prontamente indeferido, sujeitando-se a Contratada às sanções previstas no instrumento contratual.

20.12. Descumprida a obrigação no prazo fixado, poderá o Contratante, por exclusiva vontade, estabelecer data-limite para seu cumprimento, hipótese que não elidirá a multa moratória prevista nos subitens 20.3.

20.13. Se em decorrência de ação ou omissão, pela Contratada, o cumprimento da obrigação inadimplida tornar-se inútil em momento posterior e não tiver sido objeto de multa anterior, a Contratada estará sujeita à multa de **0,05% (cinco centésimos por cento)** sobre o valor total do contrato e por ocorrência.

20.14. A inexecução total ou parcial deste instrumento, por parte da Contratada, poderá ensejar a rescisão contratual, com cancelamento do saldo de empenho e a aplicação da multa no percentual de **15% (quinze por cento)** sobre o valor total do contrato ou sobre a parte não entregue ou não executada.

20.15. O valor das multas poderá ser deduzido dos créditos existentes em favor da Contratada, descontado da garantia contratual ou recolhido ao Tesouro Nacional, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data da notificação, ou, ainda, quando for o caso, cobrados judicialmente (art. 86 da Lei 8.666/1993).

20.16. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas nesta contratação será precedida de regular processo administrativo, onde se garantirá o contraditório e a ampla defesa.

20.17. Na hipótese de descumprimento de obrigações pós-contratuais, a Contratada arcará com os custos de tantas quantas forem necessárias novas contratações para suprir respectivas falhas, sem prejuízo das sanções previstas neste instrumento.

20.17.1. A exclusivo critério do Contratante, as perdas e os danos poderão ser exigidos mediante simples levantamento do prejuízo.

20.17.2. O ressarcimento do prejuízo referido nos subitens 20.17 e 20.17.1 será obtido por meio da garantia contratual prestada e, se insuficiente, será cobrado da contratada, ainda que judicialmente.

20.18. O Contratante promoverá o registro, no SICAF, de toda e qualquer penalidade imposta à Contratada.

## 21. DA RESCISÃO

21.1. O Contratante se reserva o direito de rescindir unilateralmente o presente contrato, na ocorrência de qualquer das situações previstas nos **artigos 78, incisos I a XII e XVII, e 79, inciso I, todos da Lei 8.666/93**.



21.2. O presente Contrato poderá, ainda, ser rescindido por acordo entre as partes ou judicialmente, nos termos constantes no **artigo 79, incisos II e III, da Lei 8.666/93.**

## 22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Fica facultado ao Contratante enviar toda e qualquer correspondência/ comunicação/informação/notificação/documentos ao e-mail cadastrado neste contrato ou outro que o substitua, apontado formalmente pela Contratada.

22.1.1. A Contratada responsabiliza-se pela manutenção do e-mail informado.

22.1.2. A inobservância do disposto nesta cláusula não isenta a Contratada por ônus decorrente da perda de negócios em razão do não recebimento de correspondência/comunicação /informação /notificação/documentos.

## 23. DA PUBLICAÇÃO

23.1. O presente Contrato será publicado em forma de extrato, no D.O.U, em conformidade com o Parágrafo Único do art. 61 da Lei 8.666/1993.

## 24. DO FORO

24.1. Fica eleito pelas partes o foro federal, na cidade de Manaus/AM, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente contrato, com renúncia de qualquer outro. E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento por meio de senha eletrônica.

Manaus/AM, 29 de janeiro de 2018.

**ANA PAULA SERIZAWA SILVA POEDWORN**  
Juíza Federal Diretora do Foro  
CONTRATANTE

**CALOGERO GALATI**  
Representante Legal  
CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula Serizawa Silva Poedworn, Diretora do Foro**, em 29/01/2018, às 16:45 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Calogero Galati, Usuário Externo**, em 29/01/2018, às 18:02 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/servicos/verifica-processo.htm> informando o código verificador **5495339** e o código CRC **DIE32A91**.

## ANEXO I AO CONTRATO N. 02/2018

### QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS

#### 1. PERFIS EXIGIDOS

1.1. A definição dos perfis profissionais efetivamente necessários à execução dos serviços, além dos perfis e requisitos mínimos de qualificação indicados neste termo, cabe exclusivamente à Contratada, com vistas ao atendimento de todos os quesitos definidos neste termo.

1.2. Todos os profissionais da Contratada designados para prestar os serviços deverão possuir, além dos requisitos mínimos específicos a cada perfil, as seguintes habilidades e competências:

1.2.1. Bom relacionamento interpessoal.

1.2.2. Vontade e facilidade de aprendizado e de disseminação de conhecimento.

1.2.3. Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, inerente à área de atendimento a usuários de TI.

1.2.4. Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

1.2.5. Capacidade de organização e espírito de equipe.

1.2.6. Criatividade e iniciativa.

1.2.7. Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos, assim como às suas mudanças.

1.2.8. Dinamismo, firmeza e paciência para atuar com atendimento a usuários de serviços de TI.

1.2.9. Comprometimento com a missão e diretrizes inerentes à área de atendimento a usuários de serviços de TI.

1.2.10. Pleno domínio técnico da sua área de atuação.

1.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução de serviço na CSTI.

1.3.1. Possuir formação mínima de ensino médio completo e curso técnico profissionalizante na área de TI ou cursando nível superior na área de TI a partir do 2º (segundo) semestre.

1.3.2. Possuir experiência mínima de 1 (ano) ano de atuação em atividade de atendimento a usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação.

1.3.3. Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas no Microsoft Windows 10 ou superior

1.3.4. Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

1.3.5. Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.

1.3.6. Ter conhecimento na utilização de equipamentos individuais e departamentais de videoconferência e seus acessórios.

1.4. Requisitos de qualificação de profissional para supervisão da CSTI.

1.4.1. Possuir graduação na área de TI ou em qualquer outra área acompanhada de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.

1.4.2. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a, no mínimo, 100 (cem) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação com, no mínimo, 5 (cinco) profissionais subordinados.

1.4.3. Possuir certificação ITIL Foundation, versão 3 ou mais atual.

1.4.4. Possuir certificação HDI SCA - Analista de Centro de Suporte.

1.4.5. Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.

1.4.6. Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

1.4.7. Ter conhecimento básico da língua inglesa.

#### 2. COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA

2.1. Os requisitos referentes à qualificação mínima dos profissionais da Contratada designados para prestar os serviços devem ser comprovados por meio de documentação oficial, como diploma, certificado, certidão, registro em carteira de trabalho, contrato de trabalho, etc.

2.2. Para a comprovação das experiências profissionais exigidas:

2.2.1. No caso de experiência profissional no setor privado, a Contratada deverá apresentar carteira de trabalho, parte referente à identificação pessoal e do contrato de trabalho.

2.2.2. No caso de experiência profissional como prestador de serviço, a Contratada deverá apresentar contrato de prestação de serviços.

2.2.3. No caso de experiência profissional no serviço público, a Contratada deverá apresentar Certidão de Serviço.

2.2.4. A Contratada deverá anexar declaração do empregador contendo cargo, função exercida e período no qual exerceu a função, quando essas informações não constarem dos documentos apresentados.

2.2.5. As atividades devem se referir estritamente aos serviços dispostos neste termo.

2.2.6. Os períodos poderão ser somados, desde que não sejam sobrepostos e não correspondam a período inferior a 01 (um) ano no mesmo empregador.

2.2.7. Atividades anteriores à conclusão do curso de graduação somente serão consideradas para comprovação de experiência profissional se desenvolvidas com vínculo empregatício, excluindo

monitorias, estágios, bolsas de iniciação científica.

2.2.8. Na impossibilidade de comprovação por meio de documentação oficial, poderá a Contratada apresentar declaração atestando a qualificação exigida para o profissional, indicando o empregador e demais informações necessárias à comprovação da qualificação, responsabilizando-se, para todos os efeitos, pela veracidade das informações.

2.3. Será considerada, para comprovação da escolaridade exigida, a cópia do diploma devidamente registrado e fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.

2.4. As certificações oficiais exigidas deverão estar válidas enquanto os profissionais estiverem designados para prestação dos serviços.

## ANEXO II AO CONTRATO N. 02/2018

### MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO E CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

A **Justiça Federal de Primeiro Grau - Seção Judiciária do Amazonas**, sediada na Avenida André Araújo, nº 25, bairro Aleixo, Manaus/AM, CNPJ n.º 69060-000, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa **C. Galati Eireli - EPP**, sediada na Rua Manoel Marques de Souza, nº 72, bairro Parque Dez, Manaus/AM, CNPJ n.º 06.556.008/0001-15, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N. 02/2018 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

#### 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.1.1. **INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.2. **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

2.1.3. **CONTRATO PRINCIPAL**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA - DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

4.1.1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA.

4.1.2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.

4.1.3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

5.3.1. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

5.4. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

5.5. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

5.5.1. Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

5.6. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

5.7. A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

5.7.1. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das **INFORMAÇÕES**, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

5.7.2. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das **INFORMAÇÕES** por seus agentes, representantes ou por terceiros;

5.7.3. Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das **INFORMAÇÕES**, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

5.7.4. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### 6. CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### 7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das **INFORMAÇÕES**, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme artigo 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### 8. CLÁUSULA OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

8.3. O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

8.4. Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

8.4.1. O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

8.4.3. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

8.4.4. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

8.4.5. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes.

8.4.6. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.

8.4.7. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL.

8.4.8. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### 9. CLÁUSULA NONA - DO FORO

9.1. O CONTRATANTE elege o foro da Justiça Federal de Primeiro Grau do Amazonas, Manaus/AM, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

9.2. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes mediante senha eletrônica.

Manaus/AM, 29 de janeiro de 2018.

**DE ACORDO:**

**ANA PAULA SERIZAWA SILVA PODEDWORY**  
Juíza Federal Diretora do Foro  
CONTRATANTE

**CALOGERO GALATI**  
Representante Legal  
CONTRATADA

#### ANEXO III AO CONTRATO N. 02/2018

##### PLANILHA DE PREÇOS

ITEM	SERVIÇO	UN	QTD	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Serviço de Telessuporte e Remoto (SAR), de Permissão de Acesso (SPA) e de Atendimento Técnico Presencial (SAP).	MÊS	30	R\$ 22.346,33	R\$ 670.389,90

**a) Valor Mensal do Contrato: R\$ 22.346,33 (vinte e dois mil, trezentos e quarenta e seis reais e trinta e três centavos);**

**b) Valor Anual do Contrato: R\$ 268.155,96 (duzentos e sessenta e oito mil, cento e cinquenta e cinco reais e noventa e seis centavos);**

**c) Valor Total do Contrato (Período 30 - trinta - meses): R\$ 670.389,90 (seiscentos e setenta mil, trezentos e oitenta e nove reais e noventa centavos);**

#### ANEXO IV AO CONTRATO N. 02/2018

##### CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO



CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO  
EXERCÍCIO DE 30 MESES 2018/2020

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO	SERVIÇO DE TELESSUORTE E REMOTO (SAR), DE PERMISSÃO DE ACESSO (SPA) E DE ATENDIMENTO TÉCNICO PRESENCIAL (SAP) - AMAZONAS E SUBSIDIÁRIAS A ELA VINCULADAS.	VALOR MENSAL
1	JANEIRO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
2	FEVEREIRO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
3	MARÇO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
4	ABRIL 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
5	MAIO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
6	JUNHO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
7	JULHO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
8	AGOSTO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
9	SETEMBRO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
10	OUTUBRO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
11	NOVEMBRO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
12	DEZEMBRO 2018	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
13	JANEIRO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
14	FEVEREIRO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
15	MARÇO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
16	ABRIL 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
17	MAIO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
18	JUNHO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
19	JULHO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
20	AGOSTO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
21	SETEMBRO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
22	OUTUBRO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
23	NOVEMBRO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
24	DEZEMBRO 2019	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
25	JANEIRO 2020	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
26	FEVEREIRO 2020	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
27	MARÇO 2020	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
28	ABRIL 2020	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
29	MAIO 2020	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33
30	JUNHO 2020	MANAUS / TEFÉ / TABATINGA R\$ 22.346,33

Calogero Galati  
CHIEF COMERCIAL  
CPF: 510.028.152-20  
GRA - 19918

