



SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS

EDITAL DE LICITAÇÃO

Senhor Licitante,

Solicito a V.Sª preencher o recibo de entrega de editais abaixo, remetendo-o a Seção de Compras e Licitações, por meio do e-mail selit.to@trfl.jus.br.A não remessa de recibo exime o Pregoeiro da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais, que serão divulgadas no site da Seção Judiciária do Tocantins na Internet (www.to.trfl.gov.br) na opção consulta "transparência - licitações".

Palmas - TO, 26 de agosto de 2020.

Sidney Martins Jales

Pregoeiro

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2020	
PAe nº 0000486-33.2020.4.01.8014	
Razão Social:	_____
CNPJ:	_____
Endereço:	_____
Cidade:	_____ Estado: _____ Telefone: _____ Fax: _____
E-mail para cont@to:	_____
Nome do Representante para contato:	_____
Assinale com "x", no parêntese abaixo, o site pelo qual recebeu cópia do instrumento convocatório acima identificado:	
<input type="checkbox"/>	www.trfl.jus.br/sjto
<input type="checkbox"/>	www.comprasgovernamentais.gov.br
Data de retirada: ____ / ____ / _____	

Assinatura / CNPJ	

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2020
PAe nº 0000486-33.2020.4.01.8014

A JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS, por seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 9836073, de 28 de fevereiro de 2020, torna público que será realizada licitação, sob a modalidade PREGÃO, forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO, regida pelas disposições contidas na [Lei 10.520/2002](#), no [Decreto 3.555/2000](#), no [Decreto 10.024/2019](#), na [Lei Complementar nº 123/2006](#) e subsidiariamente as disposições da [Lei nº 8.666/1993](#) e suas alterações, demais normas que regem a matéria, pelas condições e exigências constantes do presente Edital.

1 - DA ABERTURA

1.1 - No dia, hora e local abaixo indicados se fará a abertura do certame:

DATA: 09/09/2020**HORA: 14h00m (horário de Brasília/DF)****LOCAL: www.comprasgovernamentais.gov.br**

1.2 - Não havendo expediente na data marcada, ficará a reunião adiada para o primeiro dia útil subsequente, mantidos o mesmo horário e local, salvo disposição em contrário;

1.3 - O Edital estará disponível no site da Justiça Federal – TO, na Internet (www.trfl.jus.br/sjto), na opção consulta "licitações" e no www.comprasgovernamentais.gov.br.**2 - DO OBJETO**

2.1 - A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação, em caráter continuado, de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI para atendimento e suporte aos usuários de TI da Seção Judiciária do Tocantins e Subseções vinculadas, conforme especificações e condições constantes Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

2.2 - As características e especificações dos objetos desta licitação estão detalhadas no Termo de Referência, ANEXO I, deste Edital.

2.3 - Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no [comprasnet](#) e as especificações técnicas constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2.4 - Não havendo expediente na data marcada, ficará a reunião adiada para o primeiro dia útil subsequente, mantidos o mesmo horário e local, salvo disposição em contrário;

3 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO3.1 - Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus anexos, e que estiverem devidamente credenciados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, no site: www.comprasgovernamentais.gov.br.

3.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

3.2 - O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

3.3 - O credenciamento junto ao *comprasgovernamentais* implica a responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.4 - O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à Seção Judiciária do Tocantins responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.5 - Não será permitida a participação de empresas:

1. reunidas em consórcio ou que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
2. concordatárias ou com falência decretada, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
3. que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração suspensos ou que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou para contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, por meio de ato publicado no Diário Oficial da União, do Estado ou do Município, pelo órgão que o praticou, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição;
4. Empresas estrangeiras que não funcionem no país;
5. que não atendam às condições deste Edital e seus(s) anexo(s)

3.6 - Como condição para a participação neste Pregão Eletrônico, a licitante deverá, em campo próprio do sistema eletrônico, no ato da elaboração e envio da proposta de preços, efetuar as seguintes declarações:

3.6.1. Inexistência de fato superveniente que o impeça de participar do certame;

3.6.2. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal - proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos;

3.6.3. Concordeância com as condições estabelecidas neste Edital e que atende aos requisitos de habilitação;

3.6.4. Atendimento aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, no caso de microempresas e empresas de pequeno porte;

3.6.5. Elaboração Independente de Proposta, consoante Instrução Normativa nº 02, de 17 de setembro de 2009.

3.6.6. Relativo a empregados não executando trabalho degradante, nos termos do inciso III e IV do art. 1º e no inc. III do art. 5º da CF.

3.6.7. Informando se os serviços são produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

3.7 - A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

4. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

4.1. Para participar do Pregão Eletrônico, a licitante deverá se credenciar no sistema "PREGÃO ELETRÔNICO" através do site www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.1.1. O credenciamento far-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

4.1.2. O credenciamento da licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

4.1.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico.

4.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Justiça Federal - Seção Judiciária do Tocantins, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão a **proposta** com a descrição do objeto ofertado e o preço, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, **concomitantemente com os documentos de habilitação** exigidos no edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2. O envio da **proposta, acompanhada dos documentos de habilitação** exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da [Lei Complementar 123, de 14/12/2006](#).

5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a **proposta e os documentos de habilitação** anteriormente inseridos no sistema;

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA:

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

1. De forma clara e detalhada as especificações e condições em que se propõe a prestar os serviços referidos no Anexo I deste Edital, não se admitindo propostas alternativas;
2. **Preço Mensal e Total Global da Proposta - 30 (trinta) Meses / Planilha de Preços**, em moeda corrente nacional, em algarismos, com duas casas decimais, e por extenso, compatíveis com os preços correntes no mercado. Em caso de divergência entre o preço unitário e o total, prevalecerá o primeiro e entre os valores em algarismos e os expressos por extenso, serão levados em conta estes últimos;
3. No preço deverão estar incluídas todas as despesas que influam no custo, tais como: custos operacionais, custos dos materiais (peças e acessórios), encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação do serviço;
4. Prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sessão deste pregão eletrônico. As propostas que omitirem o prazo de validade serão entendidas como válidas pelo período supracitado;
5. Prazo de Execução: Conforme estabelecido no Termo de Referência - Anexo I do Edital;
6. Conter os seguintes dados da licitante: Razão Social, Endereço, Telefone/Fax, número do CNPJ/MF, E-mail, se houver, Banco, Agência, número da Conta-Corrente e Praça de Pagamento;

6.2. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.3. Não sendo assinado o contrato ou emitida a Nota de Empenho dentro do prazo de validade da proposta vencedora, esta poderá ser prorrogada por até 60 (sessenta) dias se o proponente, consultado pela Justiça Federal, assim concordar.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

8. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

8.1. Iniciada a etapa competitiva (sessão pública), os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

8.2. Os lances deverão ser formulados pelo **VALOR TOTAL DO ITEM** proposto (**Planilha de Preços**) conforme modelo de proposta - Anexo II deste edital.

8.2.1 - VALOR ESTIMADO GLOBAL DA CONTRATAÇÃO - 30 (TRINTA) MESES :

- Item Único - Valor Global: R\$ 1.093.500,00;

8.3. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

8.4. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

8.5. O intervalo mínimo de diferença de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **0,5% (zero vírgula cinco por cento)**, conforme artigo 31, parágrafo único do [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#).

8.6. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

8.7. Será adotado para o envio de lances deste pregão eletrônico o MODO DE DISPUTA "ABERTO", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

8.8. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

8.9. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

8.10. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

8.11. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Pregoeiro, assessorado pela Equipe de Apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

8.12. **Em caso de falha no sistema**, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;

8.12.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

8.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

8.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

8.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

9. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1. O Critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL PARA 30 (TRINTA) MESES**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

9.2. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

9.3. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da [Lei Complementar nº 123/2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538/2015](#).

9.4. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

9.5. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

9.6. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

9.7. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

9.8. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

9.9. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado..

9.10. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da [Lei nº 8.666/1993](#), assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

- no país;
- por empresas brasileiras;
- por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

9.11. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

9.12. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

9.12.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.12.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

9.13. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

10. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do [Decreto nº 10.024/2019](#).

10.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

10.2.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

10.2.2. Para efeito de exame da exequibilidade da proposta, poderá ser solicitada, em caráter de diligência, memória de cálculo detalhada, que contenha a metodologia, fórmulas e planilhas de composição de custos adotadas pela licitante, para obtenção dos valores propostos para os encargos, insumos e demais componentes do preço ofertado para prestação dos serviços envolvidos na contratação.

- 10.3. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;
- 10.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;
- 10.5. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 10.6. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 10.7. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “*chat*” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 10.8. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
- 10.8.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 10.8.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 10.9. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da [Lei Complementar nº 123/2006](#), seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 10.10. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

11. DA HABILITAÇÃO

- 11.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 11.1.1. SICAF;
- 11.1.2. **Consulta Consolidada** de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)
- 11.1.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da [Lei nº 8.429/1992](#), que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 11.1.3.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 11.1.3.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 11.1.3.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 11.1.4. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 11.1.5. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da [Lei Complementar nº 123/2006](#), seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 11.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto no [Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/2018](#).
- 11.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na [Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/2018](#) mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;
- 11.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 11.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do [Decreto 10.024/2019](#).
- 11.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **02 (duas) horas**, sob pena de inabilitação.
- 11.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 11.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 11.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 11.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

11.8. Habilitação Jurídica:

- 11.8.1. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 11.8.2. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 11.8.3. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 11.8.4. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

11.9. Regularidade Fiscal e Trabalhista: verificada na consulta SICAF - item 11.1.1.

11.10. Qualificação Econômico-Financeira:

- 11.10.1. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- 11.10.2. Balanço patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei.
- 11.10.3. Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei.
- 11.10.4. Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 6,7% (seis inteiros e setenta décimos por cento) do valor estimado para a contratação, tendo em vista tratar-se de prestação de serviços continuados.
- 11.10.5. Patrimônio Líquido igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor estimado para a contratação.
- 11.10.6. Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) do valor total anual dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura do pregão.
- 11-10.7. Declaração de Contratos Firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura do pregão, conforme modelo constante do ANEXO IX deste termo.
- 11.10.7.1. Caso o valor total constante na declaração de que trata o subitem anterior apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação a receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a LICITANTE deverá apresentar as devidas justificativas.
- 11.10.7.2. Se as justificativas não forem entregues concomitantemente à documentação, o Pregoeiro fixará prazo para a sua apresentação.
- 11.10.8. É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.

11.11. Qualificação Técnica:

- 11.11.1. Para fins de habilitação a LICITANTE deverá apresentar as seguintes documentações para fins de comprovação de sua Qualificação Técnica:

11.11.1.1. **Pelo menos um** Atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de uma central telefônica, por período não inferior a 3 (três) anos:

LOCALIDADES	QUANTITATIVO DE USUÁRIOS DE TI ATENDIDOS
TOCANTINS ou outra Unidade da Federação	100

11.11.1.2. **Pelo menos um** Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte presencial a usuários de tecnologia da informação, em ambientes com pelo menos o **quantitativo abaixo de estações de trabalho em rede**, por período não inferior a 3 (três) anos:

LOCALIDADES	QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO EM REDE
TOCANTINS ou outra Unidade da Federação	200

11.11.1.3. **Pelo menos um** Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços a usuários de tecnologia da informação, totalizando, pelo menos, o **quantitativo abaixo de solicitações atendidas** na média anual, por período não inferior a 3 (três) anos, adotando-se melhores práticas preconizadas pela ITIL:

LOCALIDADES	QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS - MÉDIA ANUAL
TOCANTINS	4.000

11.11.2. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista nos subitens 11.11.1.1, 11.11.1.2 e 11.11.1.3, será aceito o somatório de atestados, desconsiderados os períodos concomitantes.

11.11.3. As exigências acima se justificam por refletirem os critérios técnicos preponderantes e de maior relevância para a prestação dos serviços de que trata este termo.

11.11.4. Os atestados devem ser apresentados em nome da LICITANTE, devendo disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, com indicação dos seus números e vigência, podendo ser aceitos cópias de contratos ou outros documentos idôneos, mediante diligência.

11.11.5. Cada atestado deve conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do emissor e da CONTRATADA e características dos serviços realizados.

11.11.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

11.11.7. As quantidades mínimas exigidas para comprovar a capacidade técnica das licitantes correspondem a cerca até 50% das quantidades exigidas neste termo.

11.12. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

12. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

12.1. Qualquer pessoa até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública poderá solicitar esclarecimentos referentes ao processo licitatório.

12.2. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao pregoeiro exclusivamente por meio eletrônico via internet, através do e-mail selit.to@trf1.jus.br.

12.3. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

12.3.1. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

13. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

13.1. Qualquer pessoa até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública poderá impugnar o ato convocatório do pregão eletrônico.

13.2. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

13.3. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

14.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

14.2. As razões do recurso de que trata o caput deverão ser apresentadas no prazo de três dias.

14.3. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de três dias, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

14.4. A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no caput, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

14.4.1. Intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.

14.5. O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

14.6. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.7. Se não reconsiderar sua decisão o Pregoeiro submeterá o recurso, devidamente informado, à consideração da Diretoria do Foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Tocantins, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

14.8. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto e homologará o procedimento licitatório.

15. DA CONTRATAÇÃO

15.1. Homologada a licitação pelo Ordenador da despesa, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato, cujas obrigações da contratante e da contratada estão dispostas na minuta de contrato - Anexo III do edital.

15.2. A licitante vencedora terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a convocação, para assinatura do contrato.

15.2.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

15.3. Se a licitante vencedora não apresentar situação de regularidade documental, no ato da assinatura do contrato, ou recusar-se injustificadamente a assinar o mesmo no prazo estabelecido, os demais licitantes serão convocados para celebrar o Contrato, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Conforme disposições contidas no Termo de Referência - Anexo I e no Anexo III - Minuta de Contrato, deste edital.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Conforme disposições contidas no Termo de Referência - Anexo I e no Anexo III - Minuta de Contrato, deste edital.

18. DO PAGAMENTO

18.1. Conforme disposições contidas no Termo de Referência - Anexo I e no Anexo III - Minuta de Contrato, deste edital.

19. DAS PENALIDADES

19.1. Conforme disposições contidas no Termo de Referência - Anexo I e no Anexo III - Minuta de Contrato, deste edital.

20. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto deste instrumento, correrão à conta dos recursos específicos consignados no orçamento da Justiça Federal de Primeiro Grau - Seção Judiciária do Tocantins para atender a Seccional de Palmas - TO.

20.2. Para fazer face à despesa, serão emitidas Notas de Empenhos pela Seção de Programação e Execução Orçamentária e Financeira desta Seccional, para cada Unidade segurada a ser atendida.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

21.2. A critério do Juiz Federal Diretor do Foro da Seção Judiciária do Tocantins a presente licitação poderá ser:

21.2.1. Adiada, por conveniência exclusiva da Administração;

21.2.2. Revogada, a juízo da Administração, se considerada inoportuna ou inconveniente ao interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta;

21.2.3. Anulada, se houver ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

21.3. A anulação do procedimento licitatório induz à da contratação.

21.4. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução de assunto relacionado ao presente Edital.

21.5. A licitante é responsável administrativa, civil e penalmente pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação.

21.6. Na contagem dos prazos previstos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

21.7. Cópia do edital e seus anexos poderão ser obtidos através da internet nos sites www.comprasgovernamentais.gov.br e <https://portal.trf1.jus.br/sjto/> ou pelo e-mail selit.to@trf1.jus.br.

21.8. Independentemente de declaração expressa, a simples participação neste certame implicará na aceitação plena das condições estipuladas no presente Edital e submissão às normas nele contidas.

21.9. São partes integrantes deste Edital os seguintes documentos:

a) Anexo I	- Termo de Referência
b) Anexo II	- Modelo de Proposta
c) Anexo III	- Minuta de Contrato

21.10. Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que decidirá com base na legislação em vigor.

21.11. Maiores informações acerca da presente licitação e/ou quaisquer dados necessários à complementação das especificações poderão ser obtidos junto à Seção de Compras e Licitações (SELIT), por meio do e-mail selit.to@trf1.jus.br ou pelo fone (63) 3218 3858, nos dias úteis, das 9h às 18h (horário local).

Palmas(TO), 26 de agosto de 2020.

Sidney Martins Jales
Pregoeiro

ANEXO I DO EDITAL**TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO**

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI para atendimento e suporte aos usuários de TI da Seção Judiciária do Tocantins e Subseções vinculadas, conforme especificações e condições constantes deste termo e de seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A presente contratação é necessária para garantir serviços de atendimento e suporte aos usuários de soluções de tecnologia da informação, das quais são totalmente dependentes as atividades desempenhadas por magistrados, servidores, estagiários e terceirizados que atuam na Seção Judiciária, assim como por seus jurisdicionados.

3. REFERÊNCIA NORMATIVA

3.1. Resolução CJF 279/2013 - Dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

3.2. Resolução CNJ 182/2013 - Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

3.3. Resolução N. CJF-RES-2014/00313 - Institui o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI 2015/2020.

3.4. Portaria TRF1 Presi 8278300 - Aprova o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região - PDTI-TRF1 2018/2020.

3.5. Resolução CNJ 211/2015 - Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário - ENTIC-JUD.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

4.1. Esta contratação encontra-se alinhada com:

4.1.1. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI 2015/2020, aprovado pela Resolução N. CJF-RES-2014/00313:

4.1.2. Objetivo estratégico "Assegurar efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal".

4.1.2.1. Indicador "Taxa de satisfação dos clientes internos da Justiça Federal com os serviços de TI, nas dimensões equipamentos, atendimento, disponibilidade, serviços e sistemas".

4.1.2.2. Indicador "Taxa de satisfação dos clientes externos da Justiça Federal com os serviços de TI, nas dimensões atendimento e sistemas".

4.1.3. Objetivo estratégico "Aperfeiçoar a governança de TI na Justiça Federal".

4.1.3.1. Indicador "Índice de governança de TI-iGovTI nas dimensões liderança, estratégia e planos, informações, pessoas e processos".

4.1.4. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região - PDTI-TRF1 2018/2020, aprovado pela Portaria TRF1 Presi 8278300.

4.1.5. Plano de Contratação de Soluções de TI da JF da 1ª Região - PCSTI 2020 (9876280), Ata documento 10110577.

5. BASE LEGAL.

5.1. Modalidade da licitação.

5.1.1. Recomenda-se que esta licitação seja efetuada na modalidade Pregão Eletrônico, conforme disposto na Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, regulamentada pelo Decreto n. 10024/2019, por se tratar de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos por este termo, por meio de especificações usuais do mercado.

5.1.2. Propõe-se que a adjudicação seja POR MENOR PREÇO.

5.1.3. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei n. 8.248, 23 de outubro de 1991, regulamentada pelo art. 5º do Decreto n. 7.174, de 12 de maio de 2010, observando-se a seguinte ordem:

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

5.1.3.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País.

5.1.3.3. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

6. ITEM PARA LICITAÇÃO

6.1. A presente contratação tem por objetivo a contratação dos seguintes itens:

ITEM	SEÇÃO JUDICIÁRIA e Subseções Vinculadas	SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE
01	Tocantins	Serviço de Telessuporte e Remoto (SAR), de Permissão de Acesso (SPA) e de Atendimento Técnico Presencial (SAP)	MÊS	30

Tabela 1 - Descrição do objeto a ser contratado

7. DA VISTORIA

7.1. À LICITANTE será possibilitado vistoriar o local de prestação dos serviços, no período das 10h às 18h, sob agendamento pelo telefone constante do anexo XI.

7.2. A LICITANTE não poderá alegar desconhecimento das características técnicas e negociais referentes aos serviços a serem prestados e ao ambiente computacional do CONTRATANTE, mesmo que opte por não vistoriar os locais onde os serviços serão executados.

7.3. A LICITANTE deverá apresentar juntamente com a proposta, Declaração de Vistoria Técnica ou Renúncia (ANEXO V), conforme segue:

7.3.1. No caso da Realização de Vistoria, ao seu término será lavrada Declaração de Vistoria Técnica, a qual será assinada pelo servidor responsável do CONTRATANTE e o representante legal da LICITANTE, afirmando que a LICITANTE visitou os locais onde os serviços serão executados e tomou conhecimento de todo o parque de equipamentos e serviços de TI e de todos os demais aspectos que possam influir direta ou indiretamente na precificação e na execução dos serviços.

7.3.2. Em caso de **Renúncia de Vistoria**, Declaração devidamente preenchida e assinada pelo seu representante legal, se responsabilizando pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais de prestação dos serviços, com vistas a proteger o interesse da Administração na fase de execução do contrato.

8. DA PROPOSTA

8.1. As licitantes deverão descrever em suas propostas o objeto ofertado obedecendo às especificações mínimas deste termo, além de outras informações necessárias ao perfeito entendimento do conteúdo da proposta, sob pena de desclassificação.

8.2. Incluir Declaração de Vistoria Técnica ou Renúncia, conforme item 7.3 deste termo.

8.3. Incluir, no preço ofertado, todos os custos diretos ou indiretos decorrentes da contratação, independentemente dos previstos neste Termo.

8.4. Para efeito de exame da exequibilidade da proposta, poderá ser solicitado pelo pregoeiro memória de cálculo detalhada, que contenha a metodologia e fórmulas adotadas pela LICITANTE, para possibilitar a avaliação da composição de custos, insumos e demais componentes do preço ofertado para prestação dos serviços envolvidos na contratação.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Habilitação Econômico Financeira.

9.1.1. Para fins de habilitação a LICITANTE deverá apresentar a seguinte documentação:

9.1.1.1. Balanço patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei.

9.1.1.2. Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei.

9.1.1.3. Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 6,7% (seis inteiros e setenta décimos por cento) do valor estimado para a contratação, tendo em vista tratar-se de prestação de serviços continuados.

9.1.1.4. Patrimônio Líquido igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor estimado para a contratação.

9.1.1.5. Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) do valor total anual dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura do pregão.

9.1.1.6. Declaração de Contratos Firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura do pregão, conforme modelo constante do ANEXO IX deste termo.

9.1.1.6.1. Caso o valor total constante na declaração de que trata o subitem anterior apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação a receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a LICITANTE deverá apresentar as devidas justificativas.

9.1.1.6.2. Se as justificativas não forem entregues concomitantemente à documentação, o Pregoeiro fixará prazo para a sua apresentação.

9.1.1.7. É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.

9.1.1.8. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial, ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do LICITANTE.

9.2. Habilitação Técnica.

9.2.1. Para fins de habilitação a LICITANTE deverá apresentar pelo menos um:

9.2.1.1. Atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para pelo menos o **quantitativo abaixo de usuários de tecnologia da informação**, por período não inferior a 3 (três) anos:

LOCALIDADES	QUANTITATIVO DE USUÁRIOS
TOCANTINS ou outra Unidade da Federação	100

9.2.1.2. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte presencial a usuários de tecnologia da informação, em ambientes com pelo menos o **quantitativo abaixo de estações de trabalho em rede**, por período não inferior a 3 (três) anos:

LOCALIDADES QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO

LOCALIDADES	QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO
TOCANTINS ou outra Unidade da Federação	200

9.2.1.3. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços a usuários de tecnologia da informação, totalizando, pelo menos, o **quantitativo abaixo de solicitações atendidas** na média anual, por período não inferior a 3 (três) anos, adotando-se melhores práticas preconizadas pela ITIL:

LOCALIDADES	QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS
TOCANTINS	4.000

9.2.2. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista nos subitens 9.2.1.1, 9.2.1.2 e 9.2.1.3, será aceito o somatório de atestados, desconsiderados os períodos concomitantes.

9.2.3. As exigências acima se justificam por refletirem os critérios técnicos preponderantes e de maior relevância para a prestação dos serviços de que trata este termo.

9.2.4. Os atestados devem ser apresentados em nome da LICITANTE, devendo disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, com indicação dos seus números e vigência, podendo ser aceitos cópias de contratos ou outros documentos idôneos, mediante diligência.

9.2.5. Cada atestado deve conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do emissor e da CONTRATADA e características dos serviços realizados.

9.2.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

9.2.7. As quantidades mínimas exigidas para comprovar a capacidade técnica das licitantes correspondem a cerca até 50% das quantidades exigidas neste termo.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

10.2. Fornecer ao CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que houver alteração, para fins de verificação da adequação aos critérios contratuais.

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

10.3.1. 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.

10.3.2. A inadimplência da Contratada em relação às obrigações previstas nos subitens 10.3 e 10.3.1 não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Contratante 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.

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

10.5. 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.

10.6. Responsabilizar-se por todos os encargos 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

10.7. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração 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.

10.8. 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.

10.9. 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.

10.10. 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.

10.11. 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.

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

10.13. 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 termo, sendo cancelados de imediato os seus acessos.

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

10.14. Comunicar previamente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento ou demissão ou mudança de perfil do profissional designado para prestar serviço, 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.

10.15. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, cujas solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.

10.16. Comunicar ao CONTRATANTE quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

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

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

10.19. Designar profissionais com perfis e qualificações adequados, conforme especificados no Anexo I deste termo.

10.19.1. A CONTRATADA deverá comprovar que possui profissionais certificados pertencentes ao seu quadro de pessoal permanente, designados para prestação dos serviços, nas seguintes proporções: 25% (vinte e cinco por cento) com certificações em até 60 (sessenta) dias, 50% (cinquenta por cento) com certificações em até 120 (cento e vinte) dias e 100% (cem por cento) com certificações em até 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de assinatura do contrato.

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

10.20. 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.

10.21. 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.

10.22. Manter os profissionais, quando nas instalações do CONTRATANTE, com apresentação condizente ao ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados por uniforme da empresa e crachá fornecido pelo CONTRATANTE, com foto, nome e matrícula visíveis, conforme Anexo XIII.

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

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

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

10.26. Orientar os seus profissionais, quando nas dependências do CONTRATANTE, a:

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

10.26.2. Utilizar o telefone do CONTRATANTE exclusivamente para ligações internas e sobre assuntos afetos ao serviço.

10.26.2.1. Será deduzido da fatura correspondente 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.

10.26.3. Tratar com cortesia todos com quem se relacionarem.

10.26.4. Prevenir acidentes nas dependências do CONTRATANTE.

10.27. Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

10.28. Disseminar as determinações do CONTRATANTE junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços.

10.29. 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 10.3.

10.30. 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.

10.31. Utilizar ferramentas padronizadas pelo CONTRATANTE, conforme item 20.14 deste termo, ficando a cargo da CONTRATADA as licenças necessárias aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

10.32. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management - ITSM) do CONTRATANTE, cujas licenças serão fornecidas por este.

10.32.1. Todos os artefatos produzidos e a comunicação técnica realizada entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser registrados na solução de ITSM.

10.33. 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.

10.34. Receber do CONTRATANTE orientações gerais e sobre seus procedimentos, padrões, sistemas e ambientes computacionais, bem como as suas atualizações.

10.34.1. 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.

10.34.2. 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.

10.35. 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.

10.35.1. A depender da nova funcionalidade, software ou versão, o CONTRATANTE poderá fixar prazo adicional, não superior a 60 (sessenta) dias.

10.36. Manter como segredos 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.

10.36.1. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, em até 05 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações devidamente assinado, conforme modelo do Anexo VII deste termo.

10.37. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infringam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.

10.38. 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.

10.39. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.

10.40. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo CONTRATANTE.

10.41. 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.

10.42. Observar, para a execução dos serviços de que trata este contrato, os critérios de sustentabilidade definidos em normas competentes.

10.43. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, mobiliários e utensílios eventualmente colocados à sua disposição pelo CONTRATANTE para execução dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcimento dos valores relativos a danos devido à má utilização ou à falta de zelo.

11. DAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (IN SLTI/MPOG Nº 01/2010)

11.1. O licitante vencedor, na execução dos serviços deverá observar as seguintes orientações:

11.1.1. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços.

11.1.2. 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.

11.1.3. 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.

12. DO PREPOSTO

12.1. A CONTRATADA deverá designar preposto e substituto quando da assinatura do contrato, que respondam pela equipe designada para a execução dos serviços contratados e que tenham autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste termo, com capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos inerentes junto ao CONTRATANTE.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. Os prepostos deverão possuir as seguintes qualificações:

12.5.1. 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.

12.5.2. Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de preposto de serviços de atendimento com, no mínimo, 05 (cinco) profissionais subordinados em um mesmo período, em qualquer formato de atuação.

12.5.3. Certificação ITIL Foundation, versão 3 ou mais atual.

12.5.4. Conhecimento em Project Management Body of Knowledge - PMBOK versão 5.

12.5.5. Conhecimento básico da língua inglesa.

13. VEDAÇÕES

13.1. Considerando que é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que incorra nas vedações contidas no art. 3º da Resolução 7/2005 e art. 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:

13.1.1. 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 juízes vinculados ao CONTRATANTE.

13.1.2. 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.

13.2. Revelar, sob qualquer circunstância, quaisquer informações ou facilitar sua revelação a terceiros, reproduzir, divulgar, citar, referenciar, ceder ou utilizar para quaisquer outros fins.

13.3. 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.

13.4. Subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto desta contratação.

14. ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. 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.

14.2. O período de Assunção dos Serviços terá duração de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias, contados da assinatura do contrato.

14.3. Até o 30º (trigésimo) dia da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pelo CONTRATANTE.

14.4. 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.

14.5. O período de Assunção dos Serviços poderá ser reduzido, se solicitado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE, declarando formalmente a CONTRATADA que está plenamente apta à execução dos serviços.

14.6. O encerramento do período de Assunção dos Serviços será registrado por escrito pelo CONTRATANTE.

14.7. Todo recurso e esforço necessários para a Assunção dos Serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

14.8. Durante o período de Assunção dos Serviços não é devido qualquer valor à CONTRATADA.

15. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. Todo recurso e esforço necessários para a Transferência de Conhecimento será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE

16. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. Caso ocorra nova licitação pelo CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

16.4. 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.

16.5. Todo recurso e esforço necessários para a Transição Contratual será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

17. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.

17.1. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridos todos os requisitos contratuais, em conformidade com os níveis de serviço alcançados.

17.2. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.

17.3. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

17.4. Avaliar relatório mensal e estatísticas dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de níveis de serviço.

17.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso aos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.

17.6. Designar servidores para participar das fases Assunção dos Serviços, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual.

- 17.7. Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação pela CONTRATADA de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.
 17.8. Realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.

18. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

18.1. O parque de equipamentos do CONTRATANTE está distribuído nos endereços da Seção e Subseções Judiciárias vinculadas constantes do Anexo XI, onde os serviços deverão ser executados ordinariamente de forma ininterrupta das 8h às 19h em dias úteis para o CONTRATANTE e recesso forense.

18.1.1. Nas subseções judiciárias com menos de 3 (três) varas, 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.

18.1.1.1. Nessas subseções judiciárias, 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 na seção judiciária, sem prejuízo de atendimento remoto também durante o período de atendimento presencial, se viável e a critério da CONTRATADA.

18.2. 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.

18.3. Quaisquer deslocamentos de profissionais da CONTRATADA entre endereços não contíguos do CONTRATANTE serão providenciados pelo CONTRATANTE.

19. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. A execução dos serviços dar-se-á por empresa prestadora de serviços a terceiros, na forma em que ela própria contrata, remunera e dirige o trabalho realizado por seus trabalhadores. Assim, o CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos. A CONTRATADA, por sua vez, será responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.

19.2. 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 termo, sendo que nesse modelo:

19.2.1. não é exigida exclusividade dos profissionais que prestarão os serviços, pois não há nenhum óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a CONTRATADA possua;

19.2.2. não é exigida habitualidade dos profissionais que prestarão os serviços, pois fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho;

19.2.3. não há pessoalidade na prestação dos serviços, pois a interlocução do CONTRATANTE com a CONTRATADA dar-se-á, exclusivamente, por meio do preposto e este é responsável pela coordenação dos serviços e dos profissionais;

19.2.4. não há prefixação da quantidade de profissionais que prestarão os serviços, nem mesmo para simples referência da CONTRATADA;

19.2.5. não há prefixação de salário ou remuneração dos profissionais que prestarão os serviços, nem mesmo para simples referência da CONTRATADA;

19.2.6. não haverá controle pelo CONTRATANTE de frequência dos profissionais que prestarão os serviços;

19.2.7. não haverá controle pelo CONTRATANTE da quantidade de horas de serviços prestados pelos profissionais;

19.2.8. não haverá nenhuma relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores do CONTRATANTE.

20. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1. 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, ISO 9001:2000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 27002, etc.

20.2. 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.

20.2.1. Deverão ter início de atendimento imediato as solicitações de serviços de TI priorizadas pelo CONTRATANTE.

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

20.3. Os seguintes itens, entre outros, foram considerados pelo CONTRATANTE na elaboração dos níveis de serviço:

20.3.1. Disponibilidade, desempenho, capacidade de atendimento, nível de suporte de atendimento, segurança, quantidade e qualidade desejada pelos usuários dos serviços de TI.

20.3.2. Identificação e categorização dos serviços a serem prestados.

20.3.3. Criticidade dos serviços a serem prestados.

20.3.4. Identificação e mitigação dos riscos.

20.3.5. Monitoramento e avaliação do desempenho do prestador de serviços.

20.4. 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.

20.4.1. 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.

20.4.2. Os processos documentados ou revisados e os relatórios contendo os ajustes e as melhorias iniciais propostos deverão ser entregues ao CONTRATANTE em até 03 (três) meses, contados da assinatura do contrato.

20.4.3. A cada 06 (seis) meses, contados da assinatura do 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.

20.4.4. 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.

20.4.5. Toda proposição feita pela CONTRATADA será avaliada pelo CONTRATANTE e aceita a critério deste.

20.5. 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.

20.5.1. 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.

20.6. A CONTRATADA deverá adotar 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		

Tabela 3 - Modelo para prestação de serviços

20.7. A CONTRATADA poderá propor, a qualquer momento após a assinatura do contrato, modelo diverso do apresentado, com a devida justificativa, que será avaliado pelo CONTRATANTE e, a seu critério, aceito ou não.

20.8. 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.

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

20.10. 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:

20.10.1. 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.

20.10.2. 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.

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

20.10.4. 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.

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

20.10.6. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

20.10.7. 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.

- 20.10.8. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
- 20.10.9. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa.
- 20.10.10. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários externos quanto a problemas de comunicação com o ambiente do CONTRATANTE.
- 20.10.11. 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 sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.
- 20.10.12. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
- 20.10.13. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.
- 20.10.14. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.
- 20.10.15. 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.
- 20.10.16. Organizar e readequar o cabeamento dos racks.
- 20.10.17. Realizar, apenas sob solicitação e supervisão da equipe técnica do CONTRATANTE, os seguintes serviços:
- 20.10.17.1. Identificar os equipamentos no CPD.
- 20.10.17.2. Identificar, visualmente, equipamentos com sinalização de defeito ou erro.
- 20.10.17.3. Ligar e desligar equipamentos no CPD.
- 20.10.17.4. Substituir componentes ou módulos nos equipamentos do CPD.
- 20.10.17.5. Identificar cabeamento e interfaces de rede nos diversos dispositivos do CPD.
- 20.10.17.6. Substituir fita na unidade robótica de backup.
- 20.10.18. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.
- 20.10.19. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do CONTRATANTE.
- 20.10.20. Criar e aplicar nos microcomputadores imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo CONTRATANTE.
- 20.10.21. 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.
- 20.10.22. Apoiar na especificação e cotação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas, suprimentos e serviços de TI afetos aos serviços contratados.
- 20.10.23. Manter atualizada Base de Conhecimento de TI para uso pela CSTI, unidades de TI da JF1 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.
- 20.10.24. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na Base de Conhecimento no período.
- 20.10.25. Acompanhar e prestar apoio a execução das videoconferências, permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.
- 20.10.26. Executar a conexão entre os dispositivos de videoconferência da JF1.
- 20.10.27. Apoiar na gravação das videoconferências, quando necessário.
- 20.10.28. Compete ao supervisor da CSTI, sob coordenação do preposto:
- 20.10.28.1. Supervisionar a execução dos serviços.
- 20.10.28.2. Coordenar a investigação, o diagnóstico e a resolução das causas dos problemas referentes à microinformática.
- 20.10.28.3. Auxiliar a implementação de “Boas Práticas de Atendimento” em relação aos serviços de TI.
- 20.10.28.4. 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.
- 20.10.28.5. 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.
- 20.10.28.6. Priorizar o atendimento conforme o perfil do usuário e a criticidade do serviço, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- 20.10.28.7. 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.
- 20.10.28.8. Replicar para os profissionais o conhecimento dos diversos sistemas em uso no CONTRATANTE.
- 20.10.28.9. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 20.10.28.10. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
- 20.10.28.11. Avaliar o desempenho dos profissionais, acompanhando ligações em tempo real, avaliando gravações de atendimentos, produzindo relatórios e verificando a situação dos postos de atendimento.
- 20.10.28.12. Realizar auditorias com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado.
- 20.10.28.13. Implantar e manter escala de trabalho dos profissionais designados para prestar os serviços.
- 20.10.28.14. 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.
- 20.10.28.15. Acionar a área responsável pela solução, registrando na solicitação, quando do não cumprimento dos prazos previstos e reclamados pelo usuário requisitante.
- 20.10.28.16. 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.
- 20.11. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
- 20.12. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI devem ser informadas imediatamente aos respectivos supervisores.
- 20.13. O supervisor poderá acumular as funções de técnico de atendimento, desde que possua as qualificações técnicas exigidas em contrato.
- 20.14. A CONTRATADA deverá dotar seus funcionários de equipamentos, mobiliários, material de escritório e outros que se mostrarem necessários para que venham prestar os serviços descritos neste termo da forma correta, tais como:
- 20.14.1. Equipamentos Elétricos, Eletrônicos, de Comunicação e Informática, tais como:
- 20.14.1.1. Microcomputadores
- 20.14.1.2. 02 Monitores para cada computador
- 20.14.1.3. Impressora
- 20.14.1.4. Escâner
- 20.14.1.5. Multifuncional
- 20.14.1.6. Headset.
- 20.14.1.7. Identificador de cabo de rede
- 20.14.1.8. Kit de ferramentas básicas para permitir a execução de todos os serviços descritos neste termo
- 20.14.1.9. Webcam.
- 20.14.2. Material para escritório, tais como:
- 20.14.2.1. Toner e Cartucho
- 20.14.2.2. Papel Reciclado
- 20.14.2.3. Caneta
- 20.14.2.4. Lápis
- 20.14.2.5. Borracha
- 20.14.2.6. Régua
- 20.14.2.7. DVD / CD
- 20.14.2.8. Pen Drive
- 20.14.3. Mobiliários e outros, tais como:
- 20.14.3.1. Mesa
- 20.14.3.2. Cadeira
- 20.14.3.3. Armário
- 20.14.3.4. Gaveteiro
- 20.14.3.5. Geladeira
- 20.14.4. Software, tais como:
- 20.14.4.1. Sistema Operacional Microsoft Windows 10
- 20.14.4.2. Microsoft Office 2016, 365 e superiores
- 20.14.5. A relação acima é exemplificativa e não exaustiva.
- 20.14.6. Todos os equipamentos utilizados pela CONTRATADA para 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.
- 20.15. Para os equipamentos, materiais e mobiliários descritos no subitem 20.14 a CONTRATADA deverá observar os critérios de sustentabilidade exigidos em lei, tais como:

20.15.1. Utilização de produtos, equipamentos e serviços que reduzam o consumo de energia e recursos naturais.

20.15.2. 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 nº 12.305/2010.

20.15.3. 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 legislação correlata.

20.15.4. 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 selos de sustentabilidade energética, tais como: PROCEL, Enegy Star.

20.15.5. Utilização de produtos que atendam as normas de ergonomia tais como a NR-17.

20.15.6. 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.

20.15.7. 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.

21. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

21.1. 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.

21.2. 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.

21.3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela CONTRATADA.

21.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

21.5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações encerradas entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.

21.6. 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.

21.7. 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.

21.8. 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.

21.9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas Glosas.

21.9.1. 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.

21.9.2. 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 e das demais penalidades previstas, incluindo inexecução parcial ou total.

21.9.3. 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.

21.9.4. 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:

21.9.4.1. No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa.

21.9.4.2. No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas.

21.9.4.3. No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas.

21.9.4.4. A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

21.10. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

21.11. 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 termo, mediante aditamento contratual.

21.12. 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 aos usuários de TI e às demais obrigações deste termo.

21.13. 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 máximo, 08 (oito) minutos.	Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos x 100% Quantidade total de solicitações no período	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
02	Índice de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 1 (uma) hora.	Quantidade de solicitações solucionadas em até 1 hora x 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 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.	Quantidade de solicitações solucionadas em até 3 horas x 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 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.	Quantidade de solicitações solucionadas em até 7 horas x 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 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.	Quantidade de solicitações solucionadas em até 48 horas x 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.	Quantidade de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos x 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.	Quantidade de ligações telefônicas não atendidas x 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.	Quantidade de não conformidades x 100%	≤ 2%	> 2% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
09	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	Quantidade de solicitações com encerramento recusados pelos usuários x 100%	≤ 3%	> 3% a 25%	1%
					> 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 SATISFEITO PARCIALMENTE SATISFEITO INSATISFEITO	Quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como <u>MUITO SATISFEITO e SATISFEITO</u> x 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.	Quantidade de solicitações de extensão de prazo recusadas x 100%	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%

Tabela 4 - Indicador de Níveis de Serviços

21.14. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço.

21.14.1. Indicador 01 - Índice de Início de Atendimento (IIA).

21.14.1.1. 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.

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

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

21.14.2.1. 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.

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

21.14.3.1. 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.

21.14.4. Indicador 04 - Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).

21.14.4.1. 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.

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

21.14.5.1. 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.

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

21.14.6.1. 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.

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

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

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

21.14.8.1. As solicitações serão registradas como não conformes quando for constatado:

21.14.8.2. Falha na triagem.

21.14.8.3. Falha no encaminhamento.

21.14.8.4. Falha no preenchimento dos campos da solicitação.

21.14.8.5. Abertura indevida de solicitação.

21.14.8.6. Ausência de descrição de encaminhamento ou solução.

21.14.8.7. Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida.

21.14.8.8. Encerramento indevido da solicitação.

21.14.8.9. Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos.

21.14.8.10. Demais quesitos definidos neste termo.

21.14.9. Indicador 09 - Índice de Solicitações Recusadas (ISR).

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

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

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

21.14.10.1. Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como

21.14.10.2. MUITO SATISFEITO e SATISFEITO da escala possível de avaliações (MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO).

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

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

21.14.11.1. Solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pelo CONTRATANTE será considerada procrastinatória.

22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. Em caso de descumprimento das obrigações previstas neste termo, o CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções:

a) Advertência.

b) Multa.

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

22.1.1. As sanções previstas nos subitens "a" e "c" poderão ser aplicadas juntamente com a prevista no subitem "b".

22.2. A penalidade fundada em comportamento ou conduta indolente 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.

22.3. O atraso injustificado na execução do objeto desta contratação ou qualquer outra infração contratual, com exceção das previstas nos subitens 22.4, 22.5, 22.6 e 22.7 desta Cláusula, sujeitará a CONTRATADA à 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. Após esses prazos, a multa por hora ou dia passa a ser de 1% (um por cento), até o limite de 8% (oito por cento).

22.4. A cada 03 (três) metas mínimas exigidas, de que trata o subitem 21.13 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 21.9.4.

22.5. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Assunção dos Serviços, estabelecidas no item 14 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.

22.6. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transferência de Conhecimento, estabelecidas no item 15 deste contrato, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato.

22.7. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transição Contratual, estabelecidas no item 16 deste contrato, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato.

22.8. 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.

22.9. 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 22.3.

22.10. 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).

22.10.1. 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.

22.11. 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.

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

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

22.12. 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 22.3.

22.13. 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 por ocorrência.

22.14. 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.

22.15. 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).

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

22.17. 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.

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

22.17.2. O ressarcimento do prejuízo referido nos subitens 22.17 e 22.17.1 será obtido por meio da garantia contratual prestada e, se insuficiente, será cobrado da CONTRATADA, ainda que judicialmente.

22.17.3. O CONTRATANTE promoverá o registro, no SICAF, de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

23. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

23.1. Cada faturamento deverá referir-se 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, item 14, e o último dia do mês e ao período compreendido entre o primeiro dia do mês e o encerramento do contrato.

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

23.3. Deverá constar da Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com o CONTRATANTE.

23.4. 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:

23.4.1. De relatório contendo o detalhamento dos serviços executados.

23.4.2. 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).

23.4.3. 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.

23.5. O atesto do documento de cobrança ocorrerá em até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento do documento pelo CONTRATANTE.

23.6. O pagamento será efetivado pelo CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias úteis, contados do atesto do respectivo documento de cobrança.

23.7. Havendo incorreções no documento de cobrança ou na documentação que deve acompanhar o faturamento ou quaisquer outras circunstâncias que desaprovem a liquidação da despesa, o pagamento será susinado e os documentos serão devolvidos à CONTRATADA, acompanhados das razões da devolução, para as devidas medidas saneadoras pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

23.8. Havendo atraso no prazo estipulado no subitem 23.5, 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 da sua efetivação. A CONTRATADA deverá formular o pedido, por escrito, à CONTRATANTE, acompanhado da respectiva memória de cálculo e do respectivo documento de cobrança.

23.9. 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 estabelecidas as condições estabelecidas neste contrato.

23.10. 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.

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

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

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

23.12.2. 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.

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

23.13. A 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.

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

23.15. O pagamento será realizado após serem descontadas eventuais glosas, multas e quaisquer outros abatimentos previstos e, não sendo possível, recairão sobre a garantia contratual ou sobre o faturamento do mês subsequente.

23.16. O pagamento somente será realizado se a CONTRATADA estiver com a seguinte documentação válida: Certificado de Regularidade do FGTS, Certidão de Regularidade da Previdência e Certidão de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União. A validade desta documentação poderá ser verificada por intermédio de consulta on-line ao SICAF.

24. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

24.1. A execução dos serviços será acompanhada e monitorada pelo gestor e fiscalizada pelos fiscais do instrumento contratual designados pelo CONTRATANTE para esse fim.

24.2. O CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação dos serviços, se em desacordo com este termo, aplicando-se as penalidades cabíveis.

24.3. Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser atendidas prontamente pela CONTRATADA nos prazos estipulados pelo CONTRATANTE.

24.4. A fiscalização pelo CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela sua fiscalização e controle internos e pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE

ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços ou, ainda, resultantes de imperfeições técnicas nos produtos gerados ou afetados.

24.5. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços contratados, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por representantes designados.

24.6. As decisões e providências que ultrapassarem as competências do gestor e dos fiscais serão submetidas à autoridade competente para a adoção das medidas adequadas.

24.7. É facultado ao contratante exigir mensalmente ou sempre que reputar necessário, máximo 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.

24.8. 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.

24.9. . 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.

25. REAJUSTE DE PREÇO

25.1. 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, fixada no edital.

25.1.1. É nula de pleno direito qualquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

25.2. 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 índice que venha a substituí-lo.

25.3. Caberá à CONTRATADA solicitar o reajustamento dos preços, bem como apresentar documentação comprobatória da memória de cálculo da variação do índice.

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

25.5. Para fins de concessão do reajuste poderão ser realizadas diligências visando a comparar o valor de reajuste solicitado com:

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

25.5.2. A disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

25.6. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se um ano após a data limite para apresentação da proposta, fixada no edital, obedecendo ao seguinte:

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

25.6.2. 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.

25.7. 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 25.6 deste contrato.

25.8. Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste até o término do prazo previsto do subitem 25.1 ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

26. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO

26.1. 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.

27. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES CONTRATUAIS

27.1. 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 contratual, 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.

28. GARANTIA

28.1. Será necessária a apresentação de garantia contratual.

29. ORÇAMENTO E EMPENHO.

29.1. A execução dos serviços estará limitada à dotação orçamentária disponível e empenhada.

30. FORMAÇÃO DE PREÇOS.

30.1. A LICITANTE deverá observar para definição do valor mensal fixo a ser ofertado o seguinte cenário do CONTRATANTE, entre outros aspectos de seu interesse que possam influenciar o preço a ser praticado:

30.1.1. Quantidades e perfis dos usuários de serviços de TI.

30.1.1.1. A quantidade de usuários internos de TI do CONTRATANTE composta por magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, encontra-se discriminada no cenário atinente a cada Seção Judiciária, conforme Anexo XII.

30.1.1.2. Podem ser convocados juizes e servidores de outras seções e subseções judiciárias para atuação na seção judiciária, a critério do CONTRATANTE.

30.1.2. Quantidades e tipos de equipamentos de microinformática.

30.1.2.1. As quantidades de equipamentos de microinformática estão demonstradas no cenário atinente a cada Seção Judiciária, conforme Anexo XII.

30.1.3. Quantidade de solicitações de serviços de TI.

30.1.3.1. A quantidade estimada de solicitações de serviços de TI está demonstrada no cenário atinente a cada Seção Judiciária, conforme Anexo XII.

- 30.1.3.2. As quantidades apresentadas devem ser consideradas como estimativa das quantidades que deverão ser atendidas, não constituindo quantidade máxima de serviços a serem prestados pela CONTRATADA.
- 30.1.3.3. As quantidades apresentadas não podem ser utilizadas como justificativa pela CONTRATADA para eventual alegação de prejuízo em razão de expectativa não satisfeita.
- 30.1.3.4. A CONTRATADA deve realizar seus próprios estudos e estimativas quanto às quantidades esperadas de serviços de TI a serem demandados em um ambiente corporativo conforme descrito neste termo, de acordo com a sua eficiência e os seus procedimentos, técnicas, automações e estratégias.
- 30.1.4. Catálogo de serviços de TI.
- 30.1.4.1. Consta do ANEXO IV o Catálogo de Serviços de TI contendo os serviços de TI prestados pelo CONTRATANTE aos seus usuários internos e externos.
- 30.1.4.2. O CONTRATANTE se reserva o direito de promover, a qualquer tempo, ajustes no seu Catálogo de Serviços de TI, incluindo, excluindo, unificando, desmembrando ou modificando serviços constantes do catálogo adequando-os à sua realidade e à evolução natural da área de TI.
- 30.1.5. Complexidade, criticidade, prazos e níveis de serviços das atividades a serem desempenhadas.
- 30.1.6. Perfis exigidos dos profissionais da CONTRATADA.
- 30.1.6.1. Os perfis profissionais esperados dos profissionais da CONTRATADA para atuação nos serviços contratados estão caracterizados no ANEXO I.

31. VIGÊNCIA CONTRATUAL.

- 31.1. Conforme previsto no item 14.8. 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**.
- 31.2. O período de assunção dos serviços terá início a partir da assinatura deste instrumento, observadas as disposições do item 14.
- 31.3. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, prorrogável por igual período, nos termos do art. 57 da Lei n. 8.666/1993, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, tendo início e vencimento em dia de expediente do CONTRATANTE, devendo-se excluir o primeiro e incluir o último dia.
- 31.3.1. A vigência indicada é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto e pelo esforço inicial exigido na gestão da prestação dos serviços, tais como: a Assunção dos Serviços, a Transferência de Conhecimento e a Transição Contratual.
- 31.3.2. O planejamento da contratação é extremamente complexo, demandando aproximadamente 6 meses, sendo necessário o levantamento de diversas informações, tais como modelos disponíveis no mercado, índices mensuráveis que reflitam as necessidades do órgão, levando em consideração a criticidade dos serviços de TI para os usuários com reflexo imediato na prestação jurisdicional.
- 31.4. A prorrogação contratual pressupõe anuência do CONTRATANTE e da CONTRATADA, demonstrada a manutenção da vantagem para o CONTRATANTE das condições CONTRATADAS e do preço praticado.
- 31.5. A falta de interesse na prorrogação contratual deverá ser manifestada expressamente pela CONTRATADA 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.

32. RESCISÃO CONTRATUAL

- 32.1. O CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir unilateralmente o contrato, na ocorrência de qualquer das situações previstas no art. 78, incisos I a XII e XVII e art. 79, inciso I, da Lei 8.666/1993, assim como sem motivação se notificada a CONTRATADA com antecedência de, pelo menos, 90 (noventa) dias.
- 32.2. O contrato poderá, ainda, ser rescindido por acordo entre as partes ou judicialmente, nos termos constantes no art. 79, incisos II e III, da Lei 8.666/1993.

33. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 33.1. Fica facultado ao CONTRATANTE enviar qualquer correspondência, comunicação, informação, notificação, documento, por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI por ele utilizado ou por e-mail informado pela CONTRATADA e registrado no contrato ou outro que o substitua, comunicada a substituição prévia e formalmente pela CONTRATADA.
- 33.2. A CONTRATADA responsabiliza-se pela manutenção e acompanhamento do e-mail informado, assumindo quaisquer ônus decorrentes do não recebimento de mensagens eletrônicas enviadas por esse canal de comunicação.
- 33.3. Em caso de discrepâncias entre as especificações e condições constantes do Comprasnet e as publicadas no Portal do CONTRATANTE, prevalecerão às últimas, assim como havendo discrepâncias entre os documentos publicados no Portal do CONTRATANTE, prevalecerão as especificações e condições constantes dos seguintes documentos, nesta ordem: Termo de Referência, anexos do Termo de Referência, Edital, anexos do Edital e minuta do contrato.

34. DA ESTIMATIVA DE PREÇO

- 34.1. Os custos para a contratação foram estimados com base no menor dos valores pesquisados no mercado, conforme resumo das cotações constante do Anexo VIII.
- 34.2. Na pesquisa de preços foi cumprida a recomendação contida no Acórdão 1.445/2015- Plenário, quanto à hierarquia de consulta, tendo sido consultado o Portal de Compras do Governo Federal, contratações públicas similares e bancos de preços.

ITEM	SEÇÃO	DESCRIÇÃO	MÉDIA PREÇO (30 MESES)
01	Tocantins (Palmas, Araguaína e Gurupi)	Serviço de Telessuporte e Remoto (SAR), de Permissão de Acesso (SPA), de Atendimento Técnico Presencial (SAP)	RS 1.093.500,00

35. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

ELIS REGINA SOARES CARVALHO FRIAS (TO20007)

Integrante Requisitante

YURI RIBEIRO DE CARVALHO (TO20118)

Integrante Técnico

SIDNEY MARTINS JALES (TO8903)

Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Elis Regina Soares Carvalho Frias, Supervisor(a) de Seção**, em 02/07/2020, às 16:46 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Yuri Ribeiro de Carvalho, Técnico Judiciário**, em 02/07/2020, às 17:03 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Martins Jales, Supervisor(a) de Seção**, em 03/07/2020, às 11:22 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, 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 **10500712** e o código CRC **C9AB1FC7**.

ANEXO II DO EDITAL**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

(se possível, em papel personalizado da empresa)

À: JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO TOCANTINS

A/C: Sr. Pregoeiro

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2020**PAe nº 0000344-29.2020.4.01.8014****REALIZAÇÃO DA SESSÃO PÚBLICA - DATA: xx/09/2020 HORA: 14:00 h**

À Justiça Federal - TO,

Apresentamos a nossa proposta para a, localizados na Quadra 201 Norte, Conjunto I, Avenida Teotônio Segurado, Lote 2A, Palmas/TO, conforme descrição constante do Anexo I do Edital, e seus anexos, pelo(s) valor(es) abaixo especificado(s):

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). Seção Judiciária do Tocantins e Subseções a ela vinculadas.	MÊS	30	R\$36.450,00	R\$1.093.500,00

Declaramos que:

1. No preço proposto, estão computados todos os custos decorrentes da operação de venda, tais como: transporte, mão de obra, materiais/peças e acessórios a serem empregados, impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, embalagens, prêmios de seguro, fretes, taxas e outras despesas incidentes ou necessárias à efetivação dos fornecimentos na forma prevista neste Edital estão inclusos nos preços acima ofertados.

2. **Declaração de Vistoria:** Declaro que não vistoriamos o local, porém conhecemos todas as condições em que serão executados os serviços, não sendo admitido, em hipótese alguma, alegações de desconhecimento dos serviços/materiais/peças/acessórios que serão utilizados na execução do contrato, ou ainda, de dificuldades técnicas não previstas.

PRAZO DE EXECUÇÃO / ENTREGA: conforme estabelecido no Termo de Referência - Anexo I do Edital.**PRAZO DE VALIDADE:** 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura do Pregão. (Prazo não inferior a 60 (sessenta) dias).

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a cumprir a obrigação no prazo determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

DADOS DA EMPRESA		
Razão Social:	CNPJ:	
Endereço:	Tel/Fax:	
E-mail:	CEP:	
Cidade:	UF:	
Dados Bancários		
Banco:	Agência:	C/C:

Local e data

Assinatura e carimbo
(representante legal)

ANEXO III DO EDITAL**MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO Nº .../2020 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 NO TOCANTINS - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS, E A EMPRESA

CONTRATANTE: UNIÃO, por intermédio da JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO TOCANTINS - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.446.379/0001-81, com sede na Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 201 Norte, Conjunto 01, Lote 2-A, CEP77.001-128, em Palmas-TO, neste ato representado pelo Diretor da Secretaria Administrativa, RICARDO ANTONIO NOGUEIRA PEREIRA, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Portaria nº 260, de 23/08/2011, da Diretoria do Foro da Seccional do Tocantins.

CONTRATADA:, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, sediada, telefones (...) / 9....., e-mail: representada pelo Sr., portador da Cédula de Identidade nº SSP/..... e inscrito no CPF/MF sob o nº, residente e domiciliado em

As partes acima qualificadas celebram o presente instrumento, com observação ao constante no **Processo Administrativo Eletrônico n. 0000486-33.2020.4.01.8014**, com fundamento na Lei n. 10.520/2002; Decreto n. 10.024/2019; Lei Complementar n. 123/2006; Decreto n. 8.538/2015; Decreto n. 7.174/2010; Lei n. 8.666/1993 e suas alterações; **Pregão Eletrônico Nº 10/2020**, 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 da 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 totalmente dependentes as atividades desempenhadas por magistrados, servidores, estagiários e terceirizados que atuam na CONTRATANTE, assim 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 à 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 à 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 a 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 da CONTRATANTE.

3.1.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à 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 pela 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 a 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 da 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 da 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 pela 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 à 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 da CONTRATANTE, cujas solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.

3.1.16. Comunicar à 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 se 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 da CONTRATANTE quanto a sua adequação às exigências contidas neste contrato.

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

3.1.22. Manter os profissionais, quando nas instalações da CONTRATANTE, com apresentação condizente ao ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados por uniforme fornecido pela CONTRATADA e crachá a ser fornecido pela 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 da 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 da 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 da CONTRATANTE.

3.1.26.3. Tratar com cortesia todos com quem se relacionarem.

3.1.26.4. Prevenir acidentes nas dependências da CONTRATANTE.

3.1.27. Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

3.1.28. Disseminar as determinações da 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 pela 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 pela CONTRATANTE, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

- 3.1.31. Utilizar ferramentas padronizadas pela 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 a CONTRATANTE.
- 3.1.32. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) da CONTRATANTE, cujas licenças serão providenciadas por este.
- 3.1.32.1. Todos os artefatos produzidos e a comunicação técnica realizada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser registrados na solução de ITSM.
- 3.1.33. Adaptar-se, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE, às mudanças realizadas pela 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 da 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 pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA transferir essas informações aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para a 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 pela 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 a CONTRATANTE venha a utilizar.
- 3.1.35.1. A depender da nova funcionalidade, software ou versão, a CONTRATANTE poderá fixar prazo adicional, não superior a **60 (sessenta) dias**.
- 3.1.36. Manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações da 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 à 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 a 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 pela CONTRATANTE.
- 3.1.41. Identificar quaisquer equipamentos e demais bens patrimoniais da empresa que venham a ser instalados nas dependências da CONTRATANTE, os quais ficarão sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança ou outros meios de identificação instituídos pela CONTRATANTE.
- 3.1.42. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, mobiliários e utensílios eventualmente colocados à sua disposição pela 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 à CONTRATANTE.
- 4.2. Não será obrigatória a presença do preposto nas dependências da 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 da 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 da 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 art. 3º da Resolução 7/2005 e art. 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 à CONTRATANTE.
- 5.1.2. Que não tem entre seus empregados, colocados à disposição da 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 da CONTRATANTE ou facilitar a sua retirada, sem anuência prévia e escrita da 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, a 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 pela 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 à 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 da 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 à 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 ultrapassarem 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 art. 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 pela CONTRATANTE.
- 8.4. Após o período de assunção dos serviços a CONTRATADA poderá utilizar os mobiliários e equipamentos da 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 da CONTRATANTE.
- 8.6. O encerramento do período de assunção dos serviços será registrado por escrito pela CONTRATANTE.
- 8.7. Todo recurso e esforço necessários para a assunção dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a 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 à 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 a 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 pela 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 à 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 da CONTRATANTE.
- 10.5. Todo recurso e esforço necessários para a transição contratual será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

11. DOS LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. O parque de equipamentos da 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 a CONTRATANTE e durante o recesso forense:
1. **SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS:** Avenida Teotônio Segurado, Quadra 201 Norte, Conjunto 01, Lote 2-A, CEP 77.001-128, em Palmas - TO. Telefone: (63) 3218-3857. E-mail: seiuf1to@trf1.jus.br.
 2. **SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE ARAGUAINA - TO:** Av. José de Brito Soares, Quadra M-12, Lote 05, Setor Anhanguera, CEP: 77.818-530, Araguaína-TO, Telefone: (63) 2112-8201. E-mail: sesap.arn@trf1.jus.br.
 3. **SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE GURUPI - TO:** Av. São Paulo, nº 1680, Centro 77.403-040, Gurupi-TO, Telefone: (63) 3301-3808. E-mail: sesap.gur@trf1.jus.br.
- 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 da CONTRATANTE, em seus feriados regimentais que não sejam feriados locais.
- 11.4. Os deslocamentos de profissionais da CONTRATADA entre prédios vinculados à 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 pela 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 pela 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 à 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 à CONTRATANTE todos os processos ITIL e demais processos afetos aos serviços contratados que forem propostos pela 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 à 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 à 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 pela 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 da 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 pela 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 da CONTRATANTE, bem como do ambiente da CONTRATANTE para qualquer outro ambiente externo.

12.10. A CSTI prestará serviços aos magistrados, servidores, estagiários e terceirizados em quaisquer unidades da 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 da 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 pela CONTRATANTE, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com a 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 da 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 da 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 da CONTRATANTE.

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

12.11.21. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores da 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 da 1ª Região 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 na 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 da 1ª Região.
- 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 pela 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 da 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 na 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 à 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
 - 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
 - Pen Drive
- 12.15.3. Mobiliários e outros, tais como:
- Mesa
 - Cadeira
 - Armário
 - Gaveteiro
 - Geladeira
- 12.15.4. Software, tais como:
- Sistema Operacional Microsoft Windows 10
 - 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 da CONTRATANTE, cabeada ou wireless, obedecerão estrita e exclusivamente às políticas de TI da CONTRATANTE. Nesses casos, a 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 nº 12.305/2010.
- 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 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 pela CONTRATANTE e não havendo consenso, prevalecerá o entendimento da 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 pela 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. A 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 pela 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:

1. 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 máximo, 08 (oito) minutos.	Quantidade de solicitações com <u>início de atendimento em até 08 minutos</u> x100% Quantidade total de solicitações no período	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
02	Índice de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 1 (uma) hora.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 1 hora</u> x100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 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.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 3 horas</u> x100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 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.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 7 horas</u> x100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 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.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 48 horas</u> x100% Quantidade total de solicitações encerradas	= 100%	< 100% a 98%	2%
					< 98% a 96%	5%

		INDICADOR DE NÍVEL	DE SERVIÇO	META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
					< 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.	Quantidade de ligações <u>telefônicas atendidas em até 20 segundos</u> $\times 100\%$ Quantidade total de ligações telefônicas	$\geq 95\%$	< 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.	Quantidade de ligações <u>telefônicas não atendidas</u> $\times 100\%$ Quantidade total de ligações telefônicas	$\leq 2\%$	> 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.	Quantidade <u>de não conformidades</u> $\times 100\%$ Quantidade total de solicitações encerradas	$\leq 2\%$	> 2% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
09	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários	$\leq 3\%$	> 3% a 25%	1%
					> 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 SATISFEITO PARCIALMENTE SATISFEITO INSATISFEITO	Quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como <u>MUITO SATISFEITO E SATISFEITO</u> Quantidade total de solicitações avaliadas	$\geq 98\%$	< 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.	Quantidade de solicitações de <u>extensão de prazo recusadas</u> $\times 100\%$ Quantidade total de solicitações de extensão de prazo	$\leq 10\%$	> 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 Início de Atendimento (IIA).

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 (IIA), 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 conformes 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.
- 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 recursa 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 pela 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. 085322 e Elemento de Despesa n. 339039 - Serviço de Pessoa Jurídica.

14.2. Foi emitida a Nota de Empenho de nº 2020NE000...., em .../09/2020, no valor de R\$..... (.....), para atender as despesas oriundas desta contratação, neste exercício.

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.

14.4. Efeitos financeiros: a partir de 02/10/2020.

15. DO PREÇO

15.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, o valor mensal de R\$..... (.....) e global (30 meses) de R\$..... (.....), conforme quadro 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 pela 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 da 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 pela 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 pela CONTRATANTE até o último dia do mês de referência do faturamento.

17.3. A CONTRATADA deverá apresentar à 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 pela 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 a 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 da CONTRATANTE.

17.5. O pagamento será efetivado pela 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 Cadastro 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 da 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 da sua efetivação. A CONTRATADA deverá formular o pedido, por escrito, à 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 da CONTRATANTE for paralisada a prestação dos serviços, sendo que o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

17.13. A 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 n. 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 **RS** (.....), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total anual 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 **..../..//2023**.

18.1.3. No caso de apresentação de garantia na modalidade caução em dinheiro, a CONTRATADA deverá efetuar o depósito na Caixa Econômica Federal, PAB Justiça Federal, Agência 3924, em conta específica e com correção monetária, em favor da 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/endossada a cada prorrogação ou alteração, reajustes/re-equilíbrios do contrato, no prazo de **10 (dez) 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, pela CONTRATANTE, do valor apurado ou fixado de acordo com as pertinentes cláusulas deste contrato.

18.4.2. Cobertura de prejuízos causados à 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 pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

18.6. No caso de penalidade imposta pela 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 pela 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 pela 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, a 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, a CONTRATANTE oficialará 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 será de **.../.../2020 a .../.../2020**, observadas as disposições da Cláusula 8ª.

19.2. O início da efetiva contratação está previsto para **02/10/2020**, 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 **02/04/2023**.

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 pela 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 da CONTRATANTE na realização do serviço.

19.4.3. Permanência da vantagem econômica para a 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 da CONTRATANTE.

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

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Em caso de descumprimento das obrigações previstas neste instrumento, a 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. .. do Decreto 10.024/2019).

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 partir do 11º dia, para os prazos em dias, ou 11ª hora, para os prazos em horas, a multa 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, a 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, a 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 a 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 da 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 a 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, desconto 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 da 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. A CONTRATANTE promoverá o registro, no SICAF, de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

21. DA RESCISÃO

21.1. A CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir unilateralmente o presente contrato, na ocorrência de qualquer das situações previstas no **art. 78, incisos I a XII e XVII e art. 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 **art. 79, incisos II e III, da Lei 8.666/93**.

22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Fica facultado à 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 da cidade de Palmas - TO, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente contrato, com renúncia de qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam eletronicamente o presente instrumento, para um só teor e forma e produza os efeitos legais.

Palmas - TO, de setembro de 2020.

Pela CONTRATANTE

.....
Diretor da Secretaria Administrativa

Pela CONTRATADA	<p>.....</p> <p>Representante Legal</p>
-----------------	---

ANEXO I AO CONTRATO N° .../2020

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 Tempo 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° .../2020

TERMO DE COMPROMISSO E CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

A **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO TOCANTINS - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO TOCANTINS**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.446.379/0001-81, com sede na Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 201 Norte, Conjunto 01, Lote 2-A, CEP 77.001-128, em Palmas-TO, doravante denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, sediada na, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º 02/2018 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da 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 da 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 da 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 à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

5.4. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da 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 à 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 irretirável, 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 pela 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 Art. 87 da Lei n.º 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. A 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 pela 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. A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Macapá/AP, 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 eletronicamente pelas partes, para um só teor e produza os efeitos legais.

Palmas - TO, de setembro de 2020.

Pela CONTRATANTE Diretor da Secretaria Administrativa
Pela CONTRATADA Representante Legal

ANEXO III AO CONTRATO N. .../2020

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). Seção Judiciária do Tocantins e Subseções a ela vinculadas.	MÊS	30	R\$.....	R\$.....

Proposta da Contratada (.....)



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Martins Jales, Supervisor(a) de Seção**, em 26/08/2020, às 15:22 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, 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 **11018754** e o código CRC **199E7B03**.