



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE RONDÔNIA

## ANEXO

### ANEXO I DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 19/2022 – TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo n. 0000644-60.2021.4.01.8012)

#### SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI, PARA ATENDIMENTO E SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TI DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE RONDÔNIA

##### 1. DO OBJETO.

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação – TI, para atendimento e suporte remoto e presencial aos usuários de TI da Seção Judiciária de Rondônia, Unidade Avançada de Atendimento de Guajará-Mirim, e suas 2 (duas) Subseções Judiciárias vinculadas, por um período de 30 (trinta) meses, conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência e de seus anexos.

##### 2. DA JUSTIFICATIVA.

2.1. A presente contratação é necessária para garantir serviços de atendimento e suporte aos usuários soluções de tecnologia da informação. Pois, na Justiça Federal de Rondônia, as atividades administrativas e judiciárias, desempenhadas por magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, são amparadas fortemente pelo uso de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram imprescindíveis para o bom funcionamento e melhoria da capacidade de resposta do órgão. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e do funcionamento desta Seção Judiciária.

2.2 O suporte de TIC envolve, fundamentalmente, serviços de atendimento remoto (Service Desk), serviços prestados pela equipe técnica de campo e serviços especializados, todos providos por meio de Central de Serviços de TI da Seção de Tecnologia da Informação (SEINF). Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade de serviços exigidos. Considerando a diretriz do constante no decreto-lei 200/67 - para que o órgão recorra, sempre que possível, à execução indireta de atividades operacionais, para se concentrar em tarefas de gestão – optou-se por contratar os serviços de empresa desse ramo de negócio.

2.3. A presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços prestados no escopo do Contrato n. 09/2019, considerando que já houve prorrogação por mais 30 (trinta) meses, cuja vigência contratual se encerra em **02/02/2023**, exaurindo qualquer possibilidade de prorrogação.

2.4. O objeto desta contratação encontra-se inserido no conceito de serviço comum continuado, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

2.5. As informações técnicas, que embasam as justificativas apresentadas, encontram-se registradas no Estudo Técnico Preliminar (ETP), documento 16017839, produzido pela Equipe de Planejamento e Apoio a Contratação.

2.6. A contratação foi incluída no PAC 2022, aprovado pela Portaria SJRO-Diref 188/2021 (14635033), acostado ao Processo Administrativo n. 0003086-96.2021.4.01.8012.

2.7. Os riscos envolvidos na não contratação destes serviços são:

- 2.7.1. Dano: Perda de conhecimento do negócio; descontinuidade dos serviços prestados; perda de identidade cultural da empresa.
- 2.7.2. Impacto 01: Ocorrência e perda de qualidade nos atendimentos e produtos desenvolvidos ao longo do contrato.
- 2.7.3. Impacto 02: Perda de qualidade nos atendimentos e produtos desenvolvidos ao longo do contrato.

##### 3. DA 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. Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021/2026, instituída pela Resolução 325/2020-CNJ;

3.4. Estratégia da Justiça Federal 2021/2026, aprovado pela Resolução N. CJF-RES-2020/668;

3.5. Plano Estratégico da Justiça Federal da 1ª Região – Planest 2021-2026, aprovado pela Portaria Presi 224/2021;

3.6. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PETI 2021/2026, aprovado pela Resolução N. CJF-RES- 2020/685;

3.7. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região - PDTI-TRF1 2021/2023, grupo de trabalho aprovado pela Portaria Presi 158/2021;

3.8. Resolução CNJ Nº 370 de 28/01/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

3.9. Instrução Normativa n. 01, de 04 de abril de 2019 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;

3.10. Instrução Normativa SEGES/ME nº 1, de 10 de janeiro de 2019 - Dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações;

3.11. Instrução Normativa nº 5, de 26.05.2017, emitida pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/Secretaria de Gestão;

3.12. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

3.13. Decreto-lei 200/67 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.

##### 4. DO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO.

4.1. Esta contratação encontra-se alinhada com:

4.1.1. Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), aprovada pela Resolução CNJ Nº 370 de 28/01/2021

4.1.2. Objetivo estratégico:

4.1.2.1 Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário; “Assegurar efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal”;

4.1.2.2. Objetivo 2: Aprimorar as Aquisições e Contratações;

4.1.2.3. Meta: Atingir no mínimo 75% dos órgãos do Poder Judiciário com nível de maturidade satisfatório no índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (iGovTIC-JUD) até dezembro de 2026.

- 4.2. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região - PDTI-TRF1 2018/2020, aprovado pela Portaria TRF1 Presi n. 8278300/2018.
- 4.3. Iniciativa 60 - "Prover Central de Serviços de TI Regional - CSTI Regional".
- 4.4. Plano de Contratação de Soluções de TI da JF da 1ª Região - PCSTI 2021, aprovado pelo CGTI-TRF1 em 24/11/2020.
- 4.5. Plano Estratégico da Justiça Federal da 1ª Região - [Planest 2021-2026](#):
- 4.5.1. Aprimorar a estrutura organizacional da área administrativa;
  - 4.5.2. Aprimorar a estrutura organizacional da área cartorária;
  - 4.5.3. Elevar a qualidade dos serviços prestados;
  - 4.5.4. Promover a adoção de práticas sustentáveis nas iniciativas e nos processos de trabalho.
- 4.6. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região - PDTI-TRF1 2021/2023, grupo de trabalho aprovado pela Portaria Presi 158/2021.

## 5. DA 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. 10.024, de 20 de setembro de 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 GLOBAL;

5.1.2.1. Justifica-se o não parcelamento do objeto, em razão da interdependência entre os serviços que compõe o objeto da contratação, considerando-se o grau de interação do conjunto de serviços técnicos explicitados neste Termo de Referência, bem como a sua natureza específica e o seu caráter contínuo, aliada à alta criticidade e à complexidade da infraestrutura apoiada, justifica-se o fornecimento do objeto por uma única empresa. O fracionamento do presente objeto poderia colocar em risco a qualidade e a disponibilidade do ambiente tecnológico da JF1, sendo impraticável delimitar responsabilidades, tarefas, ações, se houver mais de um fornecedor dentro do processo de execução dos serviços.

5.1.2.2. Seguem abaixo considerações técnicas adicionais para o não parcelamento do objeto:

5.1.2.2.1. Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, onde não se faz possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade, a alta disponibilidade e a gestão de riscos de um mesmo ambiente de infraestrutura.

5.1.2.2.2. Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, que no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados que é a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TI, englobando todos os aspectos necessários ao pleno atendimento das necessidades dos usuários destes serviços.

5.1.2.2.3. A indivisibilidade do objeto é imprescindível, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes contratadas, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle, além do maior custo gerencial para gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantajosidade técnica e economicidade.

5.1.2.2.4. No tocante à economicidade, particionar o objeto poderia impactar diretamente os custos globais da contratação, uma vez que a execução dos serviços por uma única empresa traz ganhos de escala e possibilita a diluição do custo do overhead administrativo por um maior número de profissionais alocados para atendimento dos serviços. A gestão e a fiscalização de um número maior de contratos para a execução dos serviços de infraestrutura aumentariam também os custos indiretos com recursos humanos da CONTRATANTE a serem alocados para tal atividade.

5.1.2.2.5. Contratar empresas distintas para prestar o serviço aqui especificado poderia trazer conflitos de responsabilidades entre as contratadas, prejudicando sobremaneira a execução contratual e a fiscalização por parte da CONTRATANTE.

5.1.2.3. Ressaltamos que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento, uma vez que os fornecedores de serviços técnicos de infraestrutura de TI são habilitados a atender o serviço especificado.

5.1.2.4. Ademais, o agrupamento dos serviços, também, se justifica pelo aumento da eficiência administrativa por meio da otimização do gerenciamento do fornecedor. Deste modo, o não parcelamento do objeto no presente caso não é uma afronta a Súmula no 247 do TCU, conforme jurisprudências observadas nos Acórdãos no 5.260/2011 – TCU – 1ª Câmara e no 861/2013 – TCU – Plenário, que tratam de questões de economicidade e necessidade de padronização.

5.2. 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:

5.2.1. 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;

5.2.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País;

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

5.3. Lei nº 8.666 de 21/06/1993 e suas alterações;

5.4. Decreto nº 10.024, de 20/09/2019;

5.5. Decreto nº 9.507/2018, de 21/09/2018 e Portaria MPDG nº 443, de 27 de dezembro de 2018;

5.6. Instrução Normativa n. 05 SEGES/MPDG, de 26/05/2017;

5.7. Resolução CNJ, Nº 468, de 15 de julho de 2022, que 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);

5.8. Instrução Normativa n. 01, de 04 de abril de 2019 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal;

5.9. Demais disposições a serem estabelecidas no Edital de Licitação e em seus Anexos.

## 6. DA VISTORIA.

6.1. À LICITANTE será possibilitado vistoriar o local de prestação dos serviços, no período das 08h às 14h, sob agendamento pelo telefone da Seção Judiciária de Rondônia, Subseções vinculadas e Unidade Avançada de Atendimento UAA-GUM, constantes do item 18 deste termo de referência.

6.2. 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.

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

6.3.1. 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.

6.3.2. 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.

6.4. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

6.5. A realização da vistoria não se consubstancia em condição para a participação na licitação. Diante da faculdade da sua realização da execução dos serviços, ficam,

contudo, as CONTRATADAS cientes de que após apresentação das propostas não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores com o intuito de pleitear a inviabilidade do cumprimento das obrigações assumidas em decorrência de sua participação nesta licitação, face ao desconhecimento dos serviços e/ou de dificuldades técnicas não previstas.

6.6. Informações para o agendamento das visitas: Av. Presidente Dutra, 2203 - Centro. Porto Velho (RO) Telefone: (69) 2181-5705 - Seção de Informática - SEINF/RO.

## 7. DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES OBRIGATÓRIOS.

7.1. 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.

7.2. Para a formulação da PROPOSTA, as licitantes deverão ofertar o VALOR GLOBAL, referente à prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação – TI, para atendimento e suporte aos usuários de TI da Seção Judiciária de Rondônia, Unidade Avançada de Atendimento de Guajará-Mirim, e suas 2 (duas) Subseções Judiciárias vinculadas, **por um período de 30 (trinta) meses.**

7.2.1. Os valores mensal e anual também deverão ser apresentados, guardando correspondência ao valor global, correspondente ao período de 30 (trinta) meses da prestação do serviço.

7.3. Deverá ser apresentada juntamente com a proposta a Declaração de Vistoria Técnica ou Renúncia, conforme item 6.3 deste termo.

7.4. O VALOR GLOBAL proposto será de exclusividade e total responsabilidade da licitante, não lhe assistindo direito de pleitear qualquer alteração dos preços sob alegação de erro, lapso, omissão ou outro qualquer pretexto.

7.5. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias, contados da data da abertura da licitação.

7.6. Na elaboração da proposta deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos inerentes à prestação dos serviços, tais como tributos, alíquotas, serviços, encargos sociais, trabalhistas, lucro e quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

## 8. DA HABILITAÇÃO.

### 8.1. Habilitação Econômico Financeira.

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

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

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

8.1.1.3. Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis décimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo em vista tratar-se de prestação de serviços continuados.

8.1.1.4. Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

8.1.1.5. 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;

8.1.1.6. Declaração de Contratos Firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura do pregão **(Anexo IX deste Termo de Referência);**

8.1.1.6.1. 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;

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

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

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

### 8.2. Habilitação Técnica.

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

8.2.1.1. 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 **220 (duzentos e vinte) usuários (item 2. do Anexo VII-B)** de tecnologia da informação, por período não inferior a 03 (três) anos;

8.2.1.2. 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 **232 (duzentas e trinta e duas) estações de trabalho (item 1.1. do Anexo VII-B)**, por período não inferior a 03 (três) anos;

8.2.1.3. 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, **2.053 (duas mil e cinquenta e três) solicitações atendidas na média anual (item 3. do Anexo VII-B)**, por período não inferior a 03 (três) anos.

8.2.2. Para a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos prevista nos subitens 8.2.1.1, 8.2.1.2 e 8.2.1.3, **SERÁ ACEITO O SOMATÓRIO DE ATESTADOS, DESCONSIDERADOS OS PERÍODOS CONCOMITANTES.**

8.2.3. 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.

8.2.4. 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.

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

8.2.6. 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.

8.2.7. As quantidades mínimas exigidas para comprovar a capacidade técnica das licitantes correspondem a cerca de até 50% das quantidades exigidas neste termo, (conforme cenário da Seção Judiciária - ANEXO VII).

## 9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

9.1. Executar os serviços de acordo com os requisitos deste termo.

9.2. Selecionar e recrutar os profissionais necessários à realização dos serviços.

9.3. Credenciar junto ao CONTRATANTE os profissionais que atuarão na execução dos serviços, apresentando para cada profissional Termo de Responsabilidade devidamente assinado, conforme modelo do ANEXO VIII deste termo.

9.4. **Indicar formalmente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do contrato, preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.**

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

9.5.1. Informar previamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento ou desligamento de qualquer profissional, para que sejam tomadas as providências necessárias em relação aos acessos e permissões no ambiente computacional do CONTRATANTE.

9.6. Primar para que haja baixa rotatividade dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto do contrato, com vista à retenção do conhecimento e à manutenção da

qualidade dos serviços, considerando que alta rotatividade de profissionais historicamente contribuiu para afetar os indicadores de níveis mínimos de serviços, em especial indicadores relacionados a prazos e qualidade.

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

9.7.1. A CONTRATADA deverá comprovar, em até 60 (sessenta) dias contados da assinatura do contrato, que possui profissionais pertencentes ao seu quadro de pessoal permanente, designados para prestação dos serviços, com pelo menos 25% (vinte e cinco por cento) das certificações exigidas, conforme Anexo I deste termo.

9.7.2. Os outros 75% (setenta e cinco por cento) de certificações deverão ser apresentadas ao final de 90 (noventa) dias, contados da assinatura do contrato.

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

9.8. 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.

9.8.1. Para a comprovação das experiências profissionais exigidas:

9.8.1.1. No caso de experiência profissional como empregado, deverá ser apresentada carteira de trabalho, parte referente à identificação pessoal, contrato de trabalho.

9.8.1.2. No caso de experiência profissional como prestador de serviço autônomo ou pessoa jurídica, deverá ser apresentado contrato de prestação de serviços.

9.8.1.3. No caso de experiência profissional no serviço público, deverá ser apresentada Certidão de Tempo de Serviço.

9.8.1.4. Quando não constarem dos documentos apresentados as informações relativas ao cargo, função exercida, atividades a serem desempenhadas e período em que permaneceu na referida função, deverá ser apresentando junto com os documentos acima referidos a Declaração do empregador ou contratante contendo as referidas informações.

9.8.1.5. Os períodos de experiência poderão ser somados, desde que não sejam sobrepostos.

9.8.2. Para a comprovação da capacitação e nível de formação:

9.8.2.1. Declaração de que está cursando nível superior na área de Tecnologia e Informação ou Diploma ou Certidão de conclusão de curso de nível superior, emitida pela entidade formadora reconhecida pelo Ministério da Educação.

9.8.2.2. Certificados de que o profissional possui certificação válida, conforme exigências descritas no Anexo I deste termo.

9.8.2.3. Certidão de conclusão do curso de capacitação, conforme exigências descritas no Anexo I deste Termo.

9.9. Poderá ser concedido, a critério do CONTRATANTE, prazo até 90 (noventa) dias para comprovação de certificações descritas no Anexo I deste Termo.

9.10. Garantir a quantidade mínima de profissionais para a prestação dos serviços.

9.11. A CONTRATADA deverá realizar capacitação de seus empregados nas ferramentas/tecnologias referente ao objeto do contrato com objetivo de atualizá-los. O plano de treinamento deve ser desenvolvido, documentado, executado e disponibilizado pela empresa CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

9.11.1 A CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias, após a assinatura do contrato, ou ingresso de novo funcionário, iniciar treinamento, na forma telepresencial ao vivo.

9.11.2 Deverão ser apresentadas demonstrações práticas nas ferramentas/tecnologias referente ao objeto do contrato e às funções exercidas.

9.11.3 O treinamento deve ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre 9h (nove horas) e 18h (dezoito horas).

9.11.4 O treinamento deve ter carga horária mínima de 10 (dez) horas, limitado a 4h/aula diárias.

9.11.5 A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em língua portuguesa e mídia digital até a data de início do treinamento.

9.11.6 A CONTRATADA deverá fornecer aos participantes do treinamento os certificados de conclusão de treinamento contendo, no mínimo:

9.11.6.1. Nome da empresa que ministrou o treinamento.

9.11.6.2. Nome do treinamento.

9.11.6.3. Nome do servidor capacitado.

9.11.6.4. Data de início e término da capacitação.

9.11.6.5. Carga horária.

9.11.6.6. Conteúdo programático.

9.11.7 Os certificados deverão ser entregues no prazo de 10 (dez) dias corridos contados após o término do treinamento.

9.11.8. A CONTRATADA arcará com todas as despesas necessárias à realização do treinamento, inclusive encargos tributários.

9.11.9 A CONTRATADA deverá realizar para os atendentes N2 uma capacitação básica em Língua Brasileira de Sinais – Libras, com domínio suficiente para comunicação nessa língua.

9.11.10 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.

## 10. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA.

10.1. Substituir imediatamente, sem que haja interrupção dos serviços, sempre que identificado pela CONTRATADA ou exigido pelo CONTRATANTE, preposto ou qualquer um de seus profissionais cuja permanência, competência, conhecimento, atuação ou comportamento seja considerado inadequado.

10.1.1. Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos para a prestação dos serviços contratados, mesmo que apenas para cobertura de afastamentos de outros profissionais, salvo com autorização expressa do CONTRATANTE.

10.2. Manter os profissionais com apresentação condizente com o ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados, quando estiver nas dependências do CONTRATANTE, por crachá fornecido pela CONTRATADA, com foto, nome e matrícula visíveis.

10.3. Não justificar atrasos nas entregas com base em ausências legais de seus profissionais, sendo mantidos os níveis mínimos de serviço, aplicando-se as glosas e sanções cabíveis.

10.4. Orientar os seus profissionais a **não utilizar** os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE (ferramentas, telefone, microcomputadores, internet etc.) para quaisquer outros fins que não os previstos no contrato.

10.5. 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, ou quando solicitado por seus funcionários aos apoios administrativos ou telefonistas do CONTRATANTE.

10.6. Responsabilizar-se, em relação a seus profissionais, por todos os encargos, providências e obrigações estabelecidas na legislação, bem como em legislação específica de acidente de trabalho, na hipótese de ocorrência da espécie, sendo vítimas seus profissionais, no desempenho de atividades relativas ao objeto desta contratação, ainda que nas dependências do CONTRATANTE, obrigando-se a saldá-los na época própria.

10.6.1. Responder, ainda, 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 profissionais e prepostos.

10.7. A inadimplência da CONTRATADA em relação às obrigações previstas no item 10.6, e subitem 10.6.1, 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.

10.8. Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

10.9. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, por ação ou omissão, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento do contrato.

10.9.1. 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.

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

10.10. É vedada a subcontratação total dos serviços objeto deste Termo, sendo admitida a subcontratação parcial mediante prévia aprovação do CONTRATANTE.

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

10.12. Manter seus profissionais, que venham a ter acesso remoto ou presencial ao ambiente do CONTRATANTE, sujeitos às normas internas deste, inclusive de segurança e disciplina, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.

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

10.14. Propor ações, ajustes em procedimentos, novas tecnologias, etc., que visem aumentar a qualidade e reduzir os prazos dos serviços prestados.

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

10.15.1. Caso não possa cumprir os prazos estabelecidos, total ou parcialmente, a CONTRATADA 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.

10.15.2. A solicitação de prorrogação de prazos deverá ser encaminhada ao gestor do contrato, até data do vencimento inicialmente estipulado, ficando a critério do CONTRATANTE a sua aceitação.

10.15.3. O pedido de prorrogação de prazo extemporâneo ou não justificado na forma disposta será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas.

10.15.4. 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.

10.16. Realizar Assunção dos Serviços, Operação Progressiva, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual, conforme descrito neste termo.

10.17. Elaborar relatórios gerenciais referentes ao acompanhamento da execução dos serviços e outros documentos que venham a ser solicitado pelo CONTRATANTE.

10.18. Disseminar as determinações e orientações do CONTRATANTE junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços de acordo com os entendimentos do CONTRATANTE.

10.19. Apresentar quaisquer informações e documentos relativos aos serviços contratados, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

10.20. Adequar-se às necessidades de negócio e técnicas referentes à segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE.

10.21. Adequar-se, em data limite estabelecida pelo CONTRATANTE, não inferior a 15 (quinze) dias corridos e não superior a 60 (sessenta) dias corridos, após notificada pelo CONTRATANTE, a novos procedimentos, metodologias, tecnologias, softwares, produtos e documentação que o CONTRATANTE decidir adotar, sem quaisquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

10.22. Encaminhar ao CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações devidamente assinado, conforme modelo do ANEXO III deste termo.

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

10.24. Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões internos e externos aos quais o CONTRATANTE estiver submetido, não sendo admitida alegação de desconhecimento dessas normas, procedimento e padrões.

10.25. Observar as orientações e políticas de segurança da informação estabelecidas pela Comissão Local de Segurança da Informação – CLSI.

10.26. Observar as orientações para tratamento de incidentes de segurança estabelecidas pela CLSI.

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

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

10.29. 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.

10.30. Dotar seus profissionais de qualquer equipamento, software, material de escritório, ferramenta, mobiliário e outros que se mostrarem necessários para que venham a prestar os serviços descritos neste termo da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

10.31. Utilizar ferramentas padronizadas pelo CONTRATANTE, ficando a cargo da CONTRATADA custear 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 providenciadas 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. O CONTRATANTE poderá realizar, a seu critério e a qualquer tempo, diligências presenciais ou remotas nos ambientes físicos e computacionais indicados pela CONTRATADA para prestação dos serviços.

10.34. Serão admitidas as seguintes formas de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

10.34.1. Correio eletrônico e outras soluções de comunicação que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.

10.34.2. Telefone fixo, celular, mensagens e outros meios de contato telefônico que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.

10.34.3. Reuniões presenciais e telepresenciais, por vídeo ou áudio, utilizando-se soluções disponíveis para o CONTRATANTE.

10.35. Transferir ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os documentos, artefatos, produtos e conhecimentos produzidos em decorrência da prestação dos serviços contratados.

10.36. Não utilizar na prestação dos serviços qualquer componente de software, no todo ou em parte, que infrinja direitos referentes à propriedade intelectual, comercial ou de qualquer natureza de terceiros.

10.37. 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 devidos à má utilização ou à falta de zelo.

## 11. DO PREPOSTO.

11.1. 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.

11.2. 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 como preposto.

11.2.1. 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.

11.2.2. O preposto poderá acumular as funções de supervisor - analista de suporte aos usuários - desde que possua as qualificações técnicas exigidas e esteja presente nas dependências do CONTRATANTE nos dias de prestação ordinária dos serviços.

11.3. O preposto deverá possuir as seguintes qualificações:

11.3.1. 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.

11.3.2. Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividade de preposto

11.3.3. Conhecimento em ITIL Foundation, versão 3 ou mais atual comprovado por Certificado de conclusão de Treinamento com, no mínimo, 20 horas de carga horária.

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

11.3.5. Conhecimento básico da língua inglesa.

11.4. A CONTRATADA orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

## 12. DAS VEDAÇÕES.

12.1. 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:

12.1.1. Que não possui empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao CONTRATANTE.

12.1.2. 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.

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

12.3. 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.

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

## 13. DA ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS.

13.1. 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.

13.2. O período de Assunção dos Serviços terá duração de, no máximo, 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato.

13.3. Até o 20º (vigésimo) dia da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de operação para aprovação pelo CONTRATANTE.

13.4. 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.

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

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

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

## 14. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO.

14.1. 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.

14.2. 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.

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

## 15. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL.

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. 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.

15.4. 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.

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

## 16. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.

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

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

16.3. Disponibilizar ponto de rede e linha telefônica para ligações internas.

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

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

16.6. 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.

- 16.7. Designar servidores para participar das fases Assunção dos Serviços, Transferência de Conhecimento e Transição Contratual.
- 16.8. Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação pela CONTRATADA de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.
- 16.9. Realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.
- 16.10. Exigir da CONTRATADA o cumprimento de todos os compromissos assumidos de acordo com este Termo de Referência e com a sua proposta.
- 16.11. Efetuar a fiscalização dos serviços, procedendo ao atesto da(s) fatura(s), com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.
- 16.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações exigidas.
- 16.13. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA.
- 16.14. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n.5/2017.
- 16.15. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 16.15.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - 16.15.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - 16.15.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
  - 16.15.4. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 16.16. Fiscalizar quando necessário, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:
- 16.16.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;
  - 16.16.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;
  - 16.16.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.
- 16.17. Analisar quando necessário, os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.
- 16.18. Aplicar à CONTRATADA as penalidades decorrentes do descumprimento de obrigações contratuais.
- 16.19. Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

## 17. DO LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

17.1. O parque de equipamentos do CONTRATANTE está distribuído nos endereços da Seção Judiciária de Rondônia e Subseções Judiciárias a ela vinculadas, constantes do item 18 deste Termo de Referência, onde os serviços deverão ser executados ordinariamente de forma ininterrupta **das 8h às 18h em dias úteis** para o CONTRATANTE e **nos dias de recesso forense, devendo sempre haver disponibilidade de pessoal para atendimento presencial imediato.**

17.1.1. Nas Subseções Judiciárias **será 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

17.1.1.1. Nas Subseções Judiciárias, fora do período de atendimento presencial e dentro do período de **8h às 18h**, 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.

17.2. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, de forma ininterrupta, **das 8h às 18h**, por solicitação do CONTRATANTE, em seus feriados regimentais que não sejam feriados locais.

17.3. Os deslocamentos de profissionais da CONTRATADA entre prédios vinculados ao CONTRATANTE serão providenciados por este, considerando o perímetro urbano do município sede da Seção Judiciária de Rondônia, Subseções Judiciárias, e Unidade de Atendimento Avançada vinculadas.

17.3.1 Os deslocamentos de profissionais da CONTRATADA entre prédios **não** vinculados ao CONTRATANTE serão providenciados pela CONTRATADA, considerando outros municípios fora da sede da Seção Judiciária de Rondônia, Subseções Judiciárias, e Unidade de Atendimento Avançada vinculadas.

17.3.2 Para os deslocamentos previstos no ITEM 17.3.1, a CONTRATADA, arcará com os custos das diárias na quantidade necessária, para pagamento de hospedagem e alimentação de seus profissionais designados para atendimentos das demandas que poderão existir ao longo da execução do contrato.

## 18. DAS LOCALIDADES.

LOCALIDADES	QUANT. DE VARAS	ENDEREÇO	CONTATO
Sede da Seção Judiciária de Rondônia em Porto Velho	7 + 1 Turma Recursal	Avenida Presidente Dutra, n. 2203 - Bairro Centro, Porto Velho/RO CEP: 76805-902	(69) 2181-5700
Unidade Avançada de Atendimento	UAA	Avenida Duque de Caxias, 2409 - Bairro Santa Luzia - Guajará-Mirim/RO CEP.76850-000	(69) 2181-5958
Subseção Judiciária de Ji-Paraná	2	Rua Raimundo Alves de Abreu, 925 - Centro - Ji-Paraná/RO CEP.76900-038	(69) 3416-9750
Subseção Judiciária de Vilhena	1	Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, 1196 - Centro - Vilhena/RO CEP.76987-174	(69) 3321-2090

## 19. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

19.1. A execução dos serviços dar-se-á por empresa prestadora de serviços a terceiros (CONTRATADA), na forma em que ela própria contrata, remunera e dirige o trabalho realizado por seus trabalhadores, ficando responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.

19.1.1. A CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos.

19.1.2. 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:

19.1.3. 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;

19.1.4. A CONTRATADA deverá observar o cenário atual, conforme ANEXO VII, para que não haja risco na continuidade e disponibilidade dos serviços, bem como



para que mantenha profissionais disponíveis para atendimento presencial imediato a incidentes críticos na Seção Judiciária e nas Subseções;

19.1.5. Não haverá controle pelo CONTRATANTE de frequência dos profissionais que prestarão os serviços;

19.1.6. Não haverá nenhuma relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores do CONTRATANTE.

## 20. DA 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. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI da Justiça Federal, que afetam a realização de sessões de julgamento, audiências e videoconferências que devem ter atendimento presencial imediato, de modo a minimizar os riscos de prejuízos para os referidos atos judiciais;

20.3. 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;

20.3.1. Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços de TI, considerando as categorias de usuários VIP (magistrados) e padrão, bem como os serviços de alta criticidade, relativos a sessões de julgamento, audiências e videoconferências;

20.3.2. **Deverão ter início de atendimento imediato e presencial as sessões de julgamento da Turma Recursal, audiências realizadas nas Varas Federais (presenciais e/ou videoconferências), conforme endereços das localidades indicadas no ITEM 18, bem como as solicitações efetuadas por usuários VIPs (magistrados, e diretores de secretaria de vara), e também, inclusive, as solicitações de serviços de TI priorizadas pelo CONTRATANTE.** Devido a distância de mais de 300Km (FIGURA 01 e FIGURA 02) entre as cidades listadas no ITEM 18, torna-se inviável o compartilhamento de técnicos N2 (atendimento presencial), entre as localidades, sendo necessária a presença de um técnico N2 em cada localidade, considerando os serviços de alta criticidade que devem ser atendidos de forma imediata e presencial, exceto a localidade de Guajará-Mirim, que deverá ser atendida presencialmente somente quando houver realização de serviços de alta criticidade.

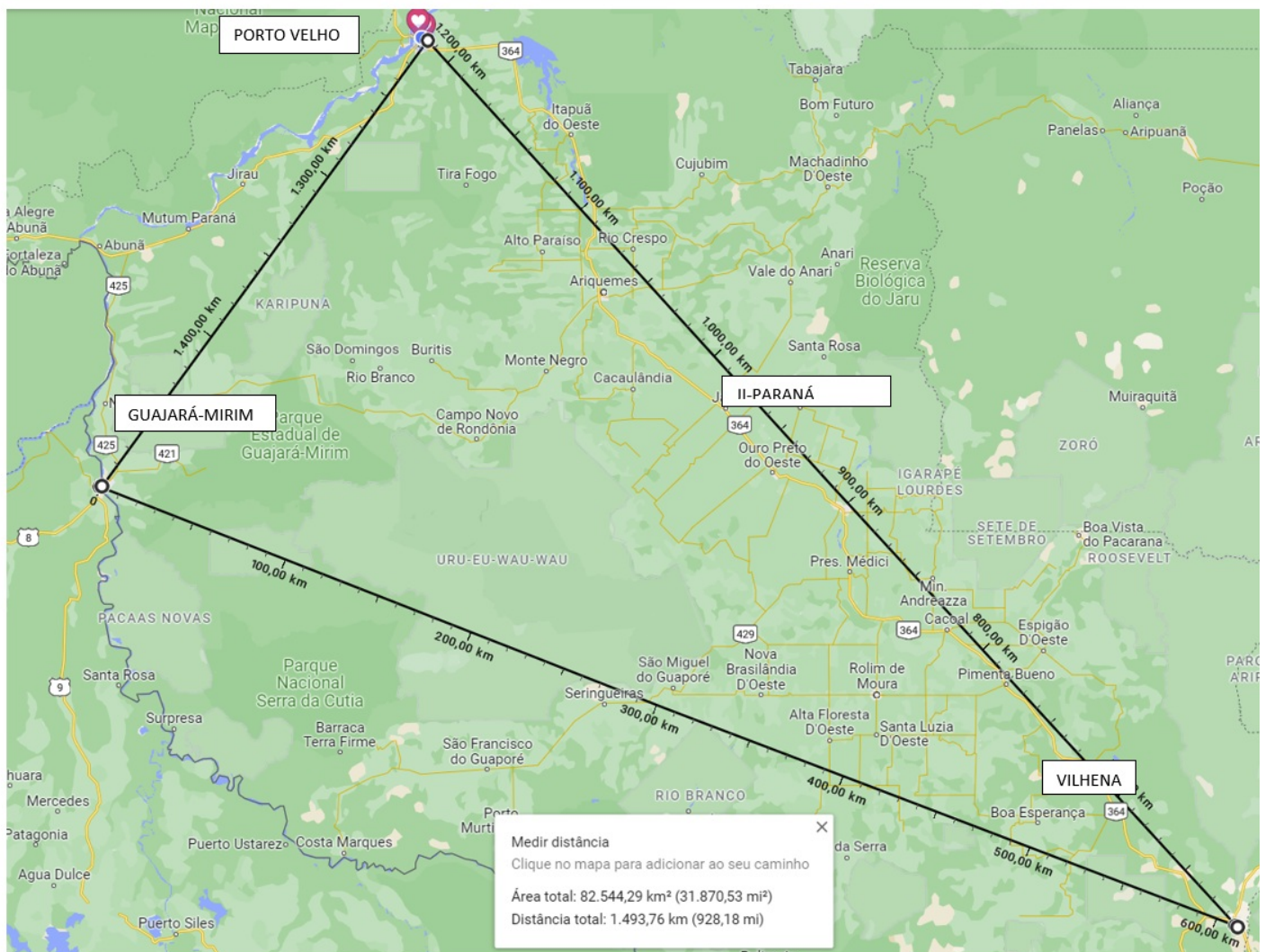


FIGURA 01





20.9. A CSTI prestará serviços aos magistrados (usuários VIPs), 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, uma Unidade de Atendimento Presencial - (UAP) e uma Supervisão de CSTI, 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. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.

20.10.12. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática, impressoras e escâneres.

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

20.10.14. 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.

20.10.15. Organizar e readequar o cabeamento dos *racks*.

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

20.10.16.1. Identificar os equipamentos no CPD.

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

20.10.16.3. Ligar e desligar equipamentos no CPD.

20.10.16.4. Substituir componentes ou módulos nos equipamentos do CPD.

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

20.10.16.6. Substituir fita na unidade robótica de backup.

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

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

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

20.10.20. 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.

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

20.10.22. Manter atualizada a Base de Conhecimento de TI para uso pela CSTI, unidades de TI da JFRO 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.

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

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

20.10.25. Operar a solução de videoconferência.

20.10.26. Executar a conexão entre os dispositivos de videoconferência da JF1, quando necessário.

20.10.27. Apoiar na gravação das videoconferências, quando necessário.

20.10.28. Apoiar no serviço de telefonia e telefonia VOIP, quando necessário.

20.10.29. Gerenciar contas de usuários e grupos no Active Directory e Microsoft Exchange.

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

20.10.30.1. Supervisionar a execução dos serviços.

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

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

20.10.30.4. 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.

20.10.30.5. 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.

20.10.30.6. Priorizar o atendimento conforme o perfil do usuário e a criticidade do serviço, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI, constante do ANEXO VI.

20.10.30.7. 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.

20.10.30.8. Replicar para os profissionais o conhecimento dos diversos sistemas em uso no CONTRATANTE.

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

20.10.30.10. Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

20.10.30.11. Avaliar o desempenho dos profissionais, acompanhando ligações em tempo real, avaliando gravações de atendimentos, produzindo relatórios e verificando a situação dos postos de atendimento.

20.10.30.12. Realizar auditorias com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado.

20.10.30.13. Implantar e manter escala de trabalho dos profissionais designados para prestar os serviços.

- 20.10.30.14. 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.
- 20.10.30.15. Acionar a área responsável pela solução, registrando na solicitação, quando do não cumprimento dos prazos previstos e reclamados pelo usuário requisitante.
- 20.10.30.16. 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 ao respectivo supervisor.
- 20.13. O supervisor poderá acumular as funções de Analista de Suporte ao Usuário, desde que possua as qualificações técnicas exigidas em contrato.
- 20.14. A Central de Serviços de TI, alocada, em parte, na Sede da Seção Judiciária de Rondônia, em Porto Velho, deverá ser composta por três profissionais com qualificações técnicas superiores (Analista de Suporte ao Usuário), maior tempo de experiência na área e aptos a atender com celeridade as autoridades judiciárias (usuários VIPs) e os chamados críticos na Seção Judiciária, de modo que ao longo de toda a janela de atendimento (das 8h às 18h) ao menos um deles esteja presente e disponível para o atendimento imediato;
- 20.15. Os demais Técnicos de Apoio ao Usuário devem ser distribuídos para atendimento presencial nas Subseções descritas no item 18. Esta exigência se deve às peculiaridades do Poder Judiciário, que considera que o atendimento a requisições diretas dos magistrados e as relativas a incidentes críticos devem observar um rigor maior, com menor tempo de atendimento, de maneira a se minimizar os riscos de interrupções de audiências e videoconferências, serviços críticos para o Poder Judiciário.
- 20.16. A CONTRATADA deverá dotar seus funcionários de equipamentos, ferramental, material de escritório, uniformes e outros que se mostrarem necessários para que venham prestar os serviços descritos neste termo da forma correta, tais como:
- 20.16.1. Equipamentos Elétricos, Eletrônicos, de Comunicação e Informática, tais como:
- 20.16.1.1. Microcomputadores
  - 20.16.1.2. Notebooks
  - 20.16.1.3. Monitores
  - 20.16.1.4. Impressoras
  - 20.16.1.5. Escâner
  - 20.16.1.6. Multifuncional
  - 20.16.1.7. *Headset*.
  - 20.16.1.8. Identificador de cabo de rede
  - 20.16.1.9. Pilhas e baterias necessárias ao seu funcionamento.
  - 20.16.1.10. Kit de ferramentas básicas para permitir a execução de todos os serviços descritos neste termo.
- 20.16.2. Material para escritório, tais como:
- 20.16.2.1. *Toner* e Cartucho
  - 20.16.2.2. Papel Reciclado
  - 20.16.2.3. Caneta
  - 20.16.2.4. Lápis
  - 20.16.2.5. Borracha
  - 20.16.2.6. Régua
  - 20.16.2.7. DVD / CD
  - 20.16.2.8. *Pen Drive*
- 20.16.3. Mobiliários e outros, tais como:
- 20.16.3.1. Mesa
  - 20.16.3.2. Cadeira
  - 20.16.3.3. Armário
  - 20.16.3.4. Gaveteiro
  - 20.16.3.5. Geladeira
- 20.16.4. Software, tais como:
- 20.16.4.1. Sistema Operacional Microsoft Windows 10
  - 20.16.4.2. Microsoft Office 2007 ou superior
  - 20.16.4.3. Softwares para manutenção em microcomputadores
- 20.16.5. Uniformes:
- 20.16.5.1. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de uniformes novos aos seus empregados, submetendo-os previamente à aprovação do fiscal da CONTRATANTE. Estes deverão iniciar o Contrato, desde o primeiro dia do início da prestação dos serviços, recebendo 2 (dois) conjuntos de uniformes completos;
  - 20.16.5.2. O conjunto de uniforme, com vida útil de 6 (seis) meses, deverá ser substituído pela CONTRATADA, **SEMESTRALMENTE**, a partir da assinatura do Contrato, independente da data de entrega dos mesmos, ou a qualquer momento, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sempre que não atendam às condições mínimas de apresentação ou possam causar risco à integridade do empregado e mediante comunicação escrita do acompanhante do Contrato;
  - 20.16.5.3. As peças dos uniformes deverão ser confeccionadas em tecido de boa qualidade, **compatível com o clima do estado de Rondônia**, duráveis e que não desbotem facilmente;
  - 20.16.5.4. Os uniformes deverão conter o emblema da CONTRATADA, de forma visível, preferencialmente, na própria camisa, podendo para isto conter um bolso, do lado esquerdo, para a sua colocação;
  - 20.16.5.5. Todos os modelos de uniforme deverão ter corte adequado a cada profissional;
  - 20.16.5.6. O custo com os uniformes não poderá ser descontado do empregado da CONTRATADA;
  - 20.16.5.7. O uso do crachá é obrigatório e deverá ser fornecido pela CONTRATADA, o qual deverá ser substituído sempre que este apresentar qualquer defeito, não podendo em hipótese alguma o empregado exercer suas atividades sem estar devidamente identificado por esse instrumento laboral.
- 20.16.6. A relação acima é exemplificativa e não exaustiva.
- 20.16.7. Todos os equipamentos utilizados pela CONTRATADA para prestação dos serviços que necessitem ser conectados à rede de dados do CONTRATANTE, cabeada ou *wireless*, obedecerão estrita e exclusivamente às políticas de TI do CONTRATANTE. Nesses casos, o CONTRATANTE disponibilizará rede elétrica, rede de dados, linha e aparelhos telefônicos.
- 20.17. Para fins de padronização e compatibilidade e mediante acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá disponibilizar para uso dos funcionários da CONTRATADA equipamentos e mobiliário de uso comum na seccional; entendidos como "de uso comum" aqueles no mesmo padrão dos utilizados pelos funcionários da

CONTRATANTE. Neste caso a CONTRATADA assumirá total responsabilidade por qualquer dano causado pelos seus funcionários aos equipamentos e mobiliários que lhe forem consignados.

20.18. O fornecimento pela CONTRATANTE dos itens citados no subitem 20.17 não se aplica ao ferramental, material de escritório e software, nem a equipamentos e/ou mobiliários que não sejam de uso comum, como, por exemplo, acessórios ergonômicos.

20.19. Para os equipamentos e materiais descritos no subitem 20.16 a CONTRATADA deverá observar os critérios de sustentabilidade exigidos em lei, tais como:

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

20.19.2. 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.

20.19.3. 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.

20.19.4. 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, Eneq Star.

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

20.19.6. 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.

20.19.7. 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 e/ou avaliadas pelos usuários 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. Os serviços descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27, são considerados **críticos, devendo ser atendidos prioritariamente de forma presencial, considerando** o Indicador de Nível de Serviço 01, descrito na tabela abaixo.

21.12. Os serviços críticos, descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27, terão atendimento priorizado e deverão ser concluídos em, no máximo, 20 minutos, ou justificadamente, em tempo hábil para não causar prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, considerados críticos.

21.13. Os serviços críticos, com atendimento presencial não iniciados em até 8 (oito) minutos ou concluídos após o prazo máximo de 20 (vinte) minutos, deverão ser incluídos em relatório de não conformidade de atendimentos críticos, juntamente com as justificativas, elaborado pela CONTRATADA e encaminhado ao final de cada mês para análise do CONTRATANTE, objetivando o controle e ações para redução destas ocorrências.

21.14. 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.

21.15. 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.

21.16. 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. As solicitações de usuários VIPs e as relativas a serviços críticos	((Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos) / (Quantidade total de	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%

deverão, no mesmo prazo, ter início de solicitações no período)) × 100% atendimento no período <b>INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>				<b>META DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>		<b>GLOSA</b>
<b>N.</b>	<b>NOME</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>EXIGIDA</b>	<b>AFERIDA</b>	
02	Índice de Solicitações Atendidas em no prazo (ISP)	Percentual de solicitações atendidas no no prazo.	$ISP = \frac{(3 \cdot Q1 / QT1 + 2 \cdot Q2 / QT2 + 1 \cdot Q3 / QT3)}{6}$ <p>Onde:</p> <p>Q1 = Solicitações de prioridade 1 atendidas fora do prazo.</p> <p>Q2 = Solicitações de prioridade 2 atendidas fora do prazo.</p> <p>Q3 = Solicitações de prioridade 3 atendidas fora do prazo.</p> <p>QT1 = Quantidade total de solicitações de prioridade 1.</p> <p>QT2 = Quantidade total de solicitações de prioridade 2.</p> <p>QT3 = Quantidade total de solicitações de prioridade 3.</p>	≥ 98%	≥ 95% e < 98%	1%
					≥ 90% e < 95%	2%
					< 90%	3%
03	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	$ILTA = (QTEL20 / \text{Quantidade total de ligações telefônicas}) \times 100\%$ <p>QTEL20 = Quantidade de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos</p>	≥ 70%	< 70% a 60%	2%
					< 60% a 50%	5%
					< 50%	7%
04	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	$ILTP = (QTELNA / \text{Quantidade total de ligações telefônica}) \times 100\%$ <p>QTELNA = Quantidade de ligações telefônicas não atendidas</p>	≥ 5%	> 5% a 10%	2%
					> 10% a 20%	5%
					> 20%	7%
05	Quantidade de solicitações não atendidas no prazo (QSNP)	Percentual de solicitações não atendidas no prazo	$QSNP = (QSFP / QTS) \times 100\%$ <p>QTS = Quantidade total de solicitações</p> <p>QSFP = Quantidade de Solicitações fora do Prazo</p>	≤ 2%	< 2% a 10%	2%
					> 10% a 20%	5%
					< 20%	7%
06	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificado nas solicitações atendidas no período.	$ISNC = (QNC / QTSE) \times 100\%$ <p>QNC = Quantidade de não conformidade</p> <p>QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas</p>	≤ 0,5%	> 0,5% a 1%	1%
					> 1% a 3%	3%
					> 3%	5%
07	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	$SR = (QSERU / QTSE) \times 100\%$ <p>QSERU = Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários</p> <p>QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas</p>	≤ 1%	> 1% a 2%	1%
					> 2% a 5%	3%
					> 5%	5%
08	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como:  MUITO SATISFEITO e SATISFEITO: PARCIALMENTE SATISFEITO INSATISFEITO	$ISA = (QSMS / QTSA) \times 100\%$ <p>QSMS = quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO</p> <p>QTSA = Quantidade total de solicitações Avaliadas</p>	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
09	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.	$ISEPR = (QSEPR / QTSEP) \times 100\%$ <p>QSEPR = Quant. de solicitações de extensão de prazo recusadas</p> <p>QTSEP = Quantidade total de solicitações de extensão de prazo</p>	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
					< 98% a 95%	1%

Índice de Utilização da Base de Conhecimento		INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO		META DE NÍVEL DE SERVIÇO		GLOSA
N.	NOME (IUBC)	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	EXIGIDA	AFERIDA	
10	Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC)	Percentual mínimo de solicitações com indicação de uso da base de conhecimento.	$IUBC = (QSIUBC / QTSE) \times 100\%$ $QSIUBC = \text{Quantidade de solicitações com indicação de uso da base de conhecimento}$ $QTSE = \text{Quantidade total de solicitações encerradas}$	98%	< 95% a 90% < 90%	3% 5%
11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais.	$IRP = (NPDSJC / TP3M) \times 100\%$ $NPDSJC = \text{Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses}$ $TP3M = \text{Total de profissionais nos últimos 3 meses}$	<=15%	>15% Obs: arredondamento para o inteiro mais próximo.	10%

Tabela 2 - Indicador de Níveis de Serviços

#### 21.17. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço.

##### 21.17.1. Indicador 01 – Índice de Início de Atendimento (IIA).

21.17.1.1. As solicitações deverão ter o início de atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do encaminhamento da solicitação à CSTI-N1 por meio do sistema até o primeiro registro no sistema de controle de solicitações 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.

21.17.1.1.1. As solicitações dos usuários denominados "VIPs" e as relativas aos serviços críticos descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27 **deverão ter início de atendimento presencial** em tempo que não cause prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI-N1 no sistema de controle e efetivo encaminhamento da solicitação para o atendente N2.

21.17.1.2. 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.

##### 21.17.2. Indicador 02 – Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP).

21.17.2.1. Índice de solicitações atendidas no prazo estabelecido, observando as prioridades definidas no Catálogo de Serviços:

21.17.2.2 ALTA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 1h (uma hora).

21.17.2.3 MÉDIA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 6h (seis horas)

21.17.2.4 BAIXA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 24h (vinte e quatro horas)

##### 21.17.3. Indicador 03 – Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)

21.17.3.1 - Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.

##### 21.17.4. Indicador 04 – Índice de Ligações Telefônicas perdidas (ILTP)

21.17.4.1. Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.

##### 21.17.5. Indicador 5 - Quantidade de solicitações não atendidas no prazo (QSNP)

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

##### 21.17.6. Indicador 06 – Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)

21.17.6.1. 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.

##### 21.17.7. Indicador 07 – Índice de Solicitações Recusadas (ISR)

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

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

##### 21.17.8. Indicador 08 – Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA).

21.17.8.1. 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).

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

##### 21.17.9. Indicador 09 – Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR).

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

##### 21.17.10. Indicador 10 – Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC).

21.17.10.1. As solicitações deverão indicar a utilização da base de conhecimento.

##### 21.17.11. Indicador 11 – Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 3 meses (IRP)

21.17.11.1. Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses, dividido pelo total de profissionais nos últimos 3 meses.

21.17.11.2 O arredondamento será feito para o inteiro mais próximo.

## 22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

22.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a contratada, garantida a prévia defesa, sujeita-se às penalidades descritas nesta seção, decorrentes das sanções administrativas previstas na Lei n. 8.666/93, arts. 86 e 87, na Lei n. 10.520/02, art. 7º, e no Decreto n. 10.024/2019, art. 49:

a) Advertência;

b) Multa;

c) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos (até cinco anos) e situações:

**I- Por até 30 (trinta) dias:**

*Quando aplicada a pena de advertência emitida pela Administração e a empresa permanecer inadimplente.*



<b>II- Por até 90 (noventa) dias:</b>
<i>Quando a empresa interessada solicitar cancelamento da proposta após a abertura e antes do resultado do julgamento.</i>
<b>III- Por 6 (seis) meses:</b>
<i>Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para o CONTRATANTE;</i>
<i>Execução insatisfatória do objeto contratado, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência ou multa;</i>
<b>IV- Por 12 (doze) meses:</b>
<i>Quando a empresa adjudicada se recusar a retirar a autorização de fornecimento ou assinar o contrato;</i>
<i>Quando a empresa adjudicada motivar a rescisão total e /ou parcial da autorização de fornecimento e/ou do contrato;</i>
<i>Quando a empresa praticar atos que claramente visem à frustração dos objetivos da contratação.</i>
<b>V- Por 2 (dois) anos:</b>
<i>Não conclusão dos serviços contratados;</i>
<i>Prestação do serviço em desacordo com o contratado, não efetuando sua correção após solicitação do CONTRATANTE;</i>
<i>Cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE, ensejando a rescisão do Contrato por culpa da CONTRATADA;</i>
<i>Apresentação, ao CONTRATANTE, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a execução do Contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação;</i>
<i>Ocorrência de ato capitulado como crime pela Lei Federal n.º 8.666/93, praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento do CONTRATANTE após a assinatura do contrato.</i>

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 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.

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, 22.7 e 22.8 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 30 (trinta) horas, para os prazos em horas, e 30 (trinta) 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 20% (vinte por cento).

22.4. Em virtude da criticidade dos serviços bem como do potencial prejuízo advindo de atrasos ou falhas na sua execução, somente serão toleradas 02 (duas) ocorrências mensais de descumprimento ao disposto no subitem 21.11, sendo, no caso de exceder a este limite, aplicada a CONTRATADA multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo da aplicação de glosa. A multa em questão não será aplicada durante o período descrito no subitem 21.9.4.

22.5. A cada 03 (três) metas mínimas exigidas, de que trata o subitem 21.16 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.

22.6. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Assunção dos Serviços, estabelecidas no item 13 deste instrumento, 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.

22.7. Caso não sejam cumpridas todas as disposições relativas à Transferência de Conhecimento, estabelecidas no item 14 deste contrato, será aplicada à CONTRATADA multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato.

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

22.9. 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.

22.10. 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.

22.11. 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).

22.11.1. 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.

22.12. 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.

22.12.1. 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.

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

22.13. 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 no subitem 22.3.

22.14. 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.

22.15. 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 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato ou sobre a parte não entregue ou não executada.

22.16. 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).

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

22.18. 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.

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

22.18.2. O ressarcimento do prejuízo referido nos subitens 22.18 e 22.18.1 será obtido por meio da garantia contratual prestada e, se insuficiente, será cobrado da CONTRATADA, ainda que judicialmente.

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

### **23. DO 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 13, 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 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do documento pelo CONTRATANTE.

23.6. O pagamento será efetivado pelo CONTRATANTE em até 10 (dez) 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. 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;

23.9. Sobre o valor faturado será retido na fonte o correspondente ao imposto sobre a renda, à contribuição social sobre o lucro líquido, à contribuição para a Seguridade Social - COFINS e à contribuição para o PIS/PASEP, conforme disposição legal. Os impostos a serem retidos deverão ser especificados no corpo da nota fiscal, de acordo com a Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

23.10. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP n. 05/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) não produziu os resultados acordados;

b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

23.11. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

23.12. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

23.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

23.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

23.15. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

23.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

23.17. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

23.18. 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.

24.6.1 É facultado ao CONTRATANTE exigir mensalmente ou sempre que reputar necessário, principalmente 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.

24.7. O pagamento mensal dos serviços prestados pode ficar condicionado, a exclusivo critério do CONTRATANTE, à apresentação dos documentos a que se refere o item 24.8.6 desta cláusula, sem que disso decorram quaisquer ônus.

24.8. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

24.8.1. Compete ao Gestor de Execução do Contrato:

24.8.1.1. Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa

24.8.1.2. Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção de contratos, dentre outros;

24.8.1.3. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa

24.8.1.4. Receber definitivamente os serviços;

24.8.1.5. Atestar a execução dos serviços recebidos provisoriamente pelos fiscais técnico e administrativo;

24.8.1.6. O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da CONTRATADA;

24.8.1.7. Cumprir ao gestor do contrato comunicar a Receita Federal do Brasil - RFB qualquer irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias. De igual modo, devem ser realizadas comunicações ao Ministério do Trabalho acerca de irregularidades no recolhimento do FGTS dos respectivos trabalhadores terceirizados, nos termos dos itens 6 e 7 do anexo VIII-B, da IN n. 05/2017 e Acórdão TCU n. 1.214/2013-Plenário).

24.8.2. Compete ao Fiscal Técnico do contrato:

24.8.2.1. Receber provisoriamente os serviços;

24.8.2.2. Elaborar relatórios em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;

24.8.2.3. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

24.8.2.4. Receber e acompanhar sistematicamente os serviços, evidenciando a compatibilidade dos serviços prestados, com as condições constantes do Contrato, inclusive a compatibilidade dos preços;

24.8.2.5. Fiscalizar a compatibilidade da prestação dos serviços com o objeto do Contrato;

24.8.2.6. Autorizar a execução de serviços em estrita observância aos termos do Contrato;

24.8.2.7. Emitir relatórios de acompanhamento da Execução Técnica do Contrato; e

24.8.2.8. Substituir, no período de férias ou outros afastamentos, o Fiscal da Execução Administrativa.

24.8.3. Compete ao Fiscal Administrativo:

24.8.3.1. Acompanhar a vigência contratual do instrumento, na espécie, o cumprimento das disposições constantes do ANEXO VIII-B, da IN n. 05/2017;

24.8.3.2. Receber e conferir a documentação exigida pelo contrato;

24.8.3.3. Receber e acompanhar a documentação referente aos encargos trabalhistas e previdenciários e demais obrigações contratuais com relação a cada empregado colocado à disposição para execução do Contrato;

24.8.3.4. Solicitar a CONTRATADA, sempre que necessário, documentação exigida nos termos contratuais;

24.8.3.5. Emitir relatórios de acompanhamento da Execução Administrativa do Contrato;

24.8.3.6. Substituir, no período de férias ou outros afastamentos, o Fiscal da Execução Técnica;

24.8.3.7. Receber provisoriamente os serviços; e

24.8.3.8. Elaborar relatórios em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;

24.8.4. Fiscalização Setorial:

24.8.4.1. O acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos será exercido, na sede, pela Supervisão da Seção de Tecnologia da Informação e nas Subseções pela Supervisão das Seções de Suporte Administrativo e Operacional.

24.8.5. No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

24.8.5.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

24.8.5.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos devidamente assinada pela CONTRATADA; e

24.8.5.3. Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

24.8.6. Entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):

24.8.6.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

24.8.6.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

24.8.6.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

24.8.6.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

24.8.6.5. Declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

24.8.7. Entrega, quando solicitado pela CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:

24.8.7.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

24.8.7.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE;

24.8.7.3. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; e

24.8.7.4. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

24.8.8. Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

24.8.8.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

24.8.8.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

24.8.8.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

24.8.8.4. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

24.9. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no subitem 24.8.5 acima deverão ser apresentados;

24.10. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficializar à Receita Federal do Brasil (RFB);

24.11. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficializar ao Ministério do Trabalho;

24.11.1. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

24.12. O salário não poderá ser inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);

24.13. Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto;

24.14. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA;

24.15. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços ou em razão da dispensa de empregado vinculado à execução contratual, a CONTRATADA deverá entregar no prazo de 10 (dez) dias úteis a seguinte documentação pertinente a cada trabalhador:

24.15.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço (TRCT), devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

24.15.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

24.15.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado.

24.16. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993;

24.17. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato;

24.18. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.

24.19. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias;

24.20. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **25. REPACTUAÇÃO DO CONTRATO.**

25.1. Os preços da contratação 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 Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) - ou, na hipótese de extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo.

25.3. As repactuações e reajustes serão formalizados por meio de apostilamentos ao contrato.

25.4. Na ocorrência de prorrogação contratual, respeitado o limite legal de 60 (sessenta) meses, a verificação da vantajosidade da manutenção deste contrato obedecerá ainda ao disposto no Acórdão n. 1.214/2013 – Plenário, do Tribunal de Contas da União.

25.5. A CONTRATADA deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 05/2017.

## **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. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO.**

28.1. Como garantia do fiel cumprimento deste instrumento, será apresentada pela CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da via assinada do contrato (se houver) ou da nota de empenho, garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado, podendo a empresa vencedora optar por:

28.1.1. Caução em dinheiro ou em título da dívida pública;

28.1.2. Seguro-garantia; ou

28.1.3. Fiança bancária.

28.2. O atraso autoriza a CONTRATANTE a reter imediatamente o valor da garantia diretamente da fatura, o valor retido será depositado junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.

28.3. O valor da garantia poderá ser utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive restituições ao erário e indenização a terceiros. Neste caso, a CONTRATADA, desde já, se obriga a efetuar a respectiva reposição, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação da CONTRATANTE, sob pena de incidência das medidas previstas no item anterior.

28.4. Qualquer que seja a modalidade de garantia escolhida, ela assegurará o pagamento de:

28.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado e do inadimplemento das demais obrigações aqui previstas;

28.4.2. Multas contratuais aplicadas à CONTRATADA pela CONTRATANTE;

28.4.3. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do serviço;

28.4.4. Obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

28.5. Em caso de apresentação de fiança bancária, na carta de fiança deverá constar expressa renúncia, pelo fiador, dos benefícios do Art. 827 do Código Civil Brasileiro.

28.5.1. A validade da fiança ou do seguro-garantia deverá prosseguir por mais 90 dias, após o término da vigência da contratação, possibilitando o regular andamento de processo administrativo para apuração de falta que porventura possa ocorrer. A comunicação ao fiador acerca de eventual descumprimento contratual se dará a qualquer tempo, dentro da vigência da garantia.

28.6. Em se tratando de caução, o depósito deverá ser efetuado junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica para este fim, em favor da CONTRATANTE.

28.7. Extinguindo-se a futura contratação, será verificado o pagamento das verbas rescisórias decorrentes da contratação ou a relocação dos empregados da CONTRATADA em outra atividade de prestação de serviços.

28.8. Caso a CONTRATADA não logre efetuar uma das comprovações indicadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual.

28.9. Na garantia contratual consubstanciada em seguro-garantia será exigida uma apólice com dois prazos de vigência distintos, quais sejam:

28.9.1. Para a modalidade do construtor, do fornecedor e do prestador de serviços - extensão do prazo vigência da apólice por mais 90 dias após o término da presente contratação.

28.9.2. Para a cobertura adicional por obrigações trabalhistas e previdenciárias – a extensão do prazo da apólice será de 02 anos após o término da futura contratação.

28.9.3. Sendo a garantia constituída por seguro garantia e sabendo-se que o mercado de seguros não dispõe de cobertura adicional por danos a terceiros, tornam-se sem efeitos: o item 28.3, tão somente, na menção de ser utilizada a garantia para indenização a terceiros e o item 28.4, subitem 28.4.3.

28.9.4. Neste caso, excepcionalmente, a CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a fazer descontos na fatura suficientes ao pagamento decorrente do dano a terceiros, mediante prévia apuração do valor e da culpa/dolo em processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.

28.10. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem 28.4, observada a legislação que rege a matéria;

28.11. Quando se tratar de garantia em títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliado pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, na forma do Art. 56, inc. I, da Lei 8.666/93 (redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004).

28.12. A CONTRATADA deverá manter atualizada a garantia contratual até o fim da vigência do contrato objeto desta licitação, com a consequente emissão do Termo de Encerramento Físico.

28.13. A não integralização da garantia no prazo estabelecido inviabilizará a assinatura do contrato ou de seus respectivos aditamentos, representando inadimplência da CONTRATADA, sujeitando-a às penalidades previstas nos art. 86 e 87 da Lei 8.666/93.

28.14. A garantia em espécie deverá ser depositada na Caixa Econômica Federal, em conta específica com correção monetária, em favor da JFRO.

28.15. Após a assinatura do Termo de Encerramento Definitivo do Contrato será devolvida a "Garantia de Execução", uma vez verificada a perfeita execução dos serviços.

28.16. A garantia será considerada extinta:

a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contato; e

b) Após o término da vigência do contrato, considerando o subitem 28.16.1 abaixo, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

28.16.1. A extinção da garantia será de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

28.17. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

28.18. Deverá haver previsão expressa no contrato e seus aditivos de que a garantia prevista no Anexo XII, da Instrução Normativa n.º 05/2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, observada a legislação que rege a matéria.

28.19. Não haverá qualquer restituição de garantia em caso de dissolução contratual, na forma do disposto na cláusula de rescisão ou, se forem apuradas verbas a qualquer título, devidas pela CONTRATADA, decorrentes da contratação e prestação dos serviços, hipótese em que a garantia reverterá e será apropriada pela JFRO.

28.20. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

28.21. Na contratação dos serviços, como condição para as eventuais repactuações, o contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, ou seja, no caso de alteração do valor do contrato, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

## 29. DO ORÇAMENTO E EMPENHO.

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

## 30. DA CUSTO ESTIMADO DOS SERVIÇOS.

30.1. O custo estimado desta contratação será informado pela SELIT-RO, para auxiliar na pesquisa de preços, elaboramos a Planilha Mapa de Preços (12816209)

30.1.1. O custo mensal estimado dos serviços é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), conforme tabela estimativa de preços dos serviços;

30.1.2. O valor anual dos serviços é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), estimado para 12 (doze) meses de contrato.

30.1.3. O valor de referência global dos serviços é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), estimado para 30 (trinta) meses de contrato.

30.1.4. A CONTRATANTE pagará mensalmente à CONTRATADA o valor abaixo informado, para o período da vigência contratual, inclusas todas as despesas legais incidentes, bem como deduzidos quaisquer descontos concedidos.

30.1.5 Segue abaixo descrição dos itens a serem contratados:

TEM	SERVIÇO	Descrição do serviço	Unidade de medida	Meses	Código BR	Código SICAM	Sustentável	Critério de Sustentabilidade
1	Atendimento remoto e presencial aos usuários de TI internos e externos da SJRO.	Serviços de TI de primeiro nível- CSTI-N1 (1º nível)	Valor Fixo Mensal	30	BR26980		SIM	Definido no item deste Termo
		Serviços de TI de segundo nível- CSTI-N2 (2º nível)						

Tabela 01 - Descrição da Solução

30.1.5.1. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no Comprasnet (código BR) e as especificações técnicas constantes deste instrumento, prevalecerão as deste instrumento.

30.1.6. A presente estimativa levou em consideração o levantamento realizado no Estudo Técnico Preliminar (16506379) onde consta a devida relação entre demanda prevista e dimensionamento do serviço a ser contratado.

30.1.7. O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente, em conta bancária a ser indicada pela CONTRATADA.

30.1.8. Demais condições de pagamento são aquelas estabelecidas pela minuta de Contrato, anexa ao Edital de licitação.

## 31. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL.

31.1. Conforme previsto no item 13 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 13.

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 um ano, 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.

31.6. Nas eventuais prorrogações, os custos fixos ou variáveis não renováveis, que já tenham sido pagos ou amortizados nos anos anteriores, deverão ser eliminados como condição para a prorrogação.

31.7. O término do prazo de vigência não exime a CONTRATADA das obrigações assumidas, em relação às garantias oferecidas.

## **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.

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.

32.3. A inexecução total ou parcial da contratação ensejará sua rescisão com as consequências legais, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n. 8.666/93, reconhecendo a CONTRATADA os direitos da CONTRATANTE.

32.4. O descumprimento de obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de licitar e contratar com a Administração Pública pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento ou a prorrogação do Contrato.

32.5. Os casos de rescisão unilateral pela CONTRATANTE serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, sendo assegurado à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa. Neste caso, a CONTRATADA será notificada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

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

33.1. A CONTRATADA, na execução dos serviços deverá observar as seguintes orientações:

33.1.2. Deverão ser observadas em todas as fases do procedimento licitatório as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, bem como a apresentação de documentos somente por meio eletrônico, não sendo necessário o envio de documentos físicos a Seção Judiciária de Rondônia ou às Subseções;

33.1.3. 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.

33.1.4. 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.

33.1.5. Durante a execução contratual, será dada preferência ao uso de mensagens eletrônicas (e-mail) na comunicação com a futura CONTRATADA, exigindo que os documentos relacionados à gestão contratual (notas fiscais, comprovantes de recolhimentos de encargos, cópias de folhas de pagamento, etc.) sejam enviados por meio eletrônico, evitando o uso de papel;

33.1.6. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos, assim como toda legislação em vigor que trate sobre esse tema, especialmente a lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010;

## **34. DISPOSIÇÕES FINAIS.**

34.1. 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;

34.2. 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;

34.3. 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;

34.4. A inobservância do disposto nesta cláusula não isenta a CONTRATADA por ônus decorrentes do não conhecimento de correspondência/comunicação/ informação/ notificação/ documentos encaminhados;

34.5. Será de inteira responsabilidade das empresas participantes a observância dos critérios estabelecidos nas cláusulas anteriores, não sendo admitida a alegação de enganos ou erros posteriores à apresentação das propostas de preços, bem assim, no momento da entrega. Ficando a empresa sujeita a penalidades contratuais e legais;

34.6. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item 9, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;

34.7. Não haverá exigência de pessoalidade, ou seja, a CONTRATADA tanto terá ampla liberdade de indicar ou selecionar os seus empregados que atuarão na prestação dos serviços, como poderá substituí-los conforme sua conveniência;

34.8. A contratação desses serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre ambas que caracterize pessoalidade e subordinação direta, sendo vedado à Administração, ou aos seus servidores, praticar qualquer ato de ingerência na administração da CONTRATADA;

34.9 Fazem parte e integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

ANEXO I - QUALIFICAÇÃO MÍNIMA, ID: 14411280;

ANEXO II - DECLARAÇÃO DE VISTORIA, ID: 14411299 ;

ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ID: 14411313;

ANEXO IV - AMBIENTE TECNOLÓGICO, ID: 14411328;

ANEXO V - PORTFÓLIO DE SISTEMAS, ID: 14411358;

ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, ID: 15930975;

ANEXO VII - CENÁRIO - SJRO (2020), ID: 14411418 e CENÁRIO - SJRO (2021 e 2022), ID: 15976269 ;

ANEXO VIII - TERMO DE RESPONSABILIDADE, ID 15946753;

ANEXO IX - DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, ID: 16044966.



**35. DO FORO.**

35.1. Fica eleito o foro da justiça federal – Seção Judiciária de Rondônia, em Porto Velho/RO, para dirimir dúvidas ou sanar litígios decorrentes da contratação.

(Fim do documento)



Documento assinado eletronicamente por **Sara Regina da Silva Lago, Pregoeiro(a)**, em 06/12/2022, às 12:15 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **17049103** e o código CRC **95B69C2E**.