



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS  
Palácio da Justiça Rio Tocantins, Praça dos Girassóis, sn - Bairro Centro - CEP 77015007 - Palmas - TO -  
<http://wwa.tjto.jus.br>  
Tribunal de Justiça

**CONTRATO Nº 69/2018 - PRESIDÊNCIA/DIGER/DIADM/DCC**

**PREGÃO ELETRÔNICO - SRP Nº 7/2018**  
**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 40/2018**  
**PROCESSO ORIGINÁRIO 16.0.000013090-0**  
**PROCESSO 18.0.000007403-5**

**CONTRATO QUE CELEBRAM ENTRE  
SI O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
ESTADO DO TOCANTINS E A  
EMPRESA DSS SERVIÇOS DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO -  
LTDA.**

Pelo presente Instrumento e na melhor forma de direito, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**, inscrito no CNPJ/MF nº. 25.053.190/0001-36, com sede na Praça dos Girassóis, s/nº, centro, Palmas/TO, neste ato representado por seu Presidente, o Excelentíssimo Senhor Desembargador, **EURÍPEDES LAMOUNIER**, brasileiro, casado, portador do RG nº 268.388 - SSP/GO, inscrito no CPF/MF sob o nº 051.878.421-53, residente e domiciliado em Palmas/TO, doravante designado **CONTRATANTE** e, do outro lado, a empresa **DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.627.226/0001-05, com sede à Av. Arquimedes Pereira Lima, 3483, Bairro Santa Cruz, Cuiabá/MT, CEP: 78068-305, telefone: (65) 3614-8200 / 3614-8229 - *e-mail: danielle.camilo@dssnet.com.br*, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu procurador, o Senhor **FERNANDO ANTONIO BELLEZZIA**, brasileiro, portador do RG nº. 971393902 - CNH/DETRAN-MT, inscrito no CPF/MF sob o nº 392.675.986-00, tem entre si, justo e avençado o presente Contrato, observadas as disposições da Lei nº. 10.520/2002 e subsidiariamente pela Lei nº. 8.666/1993, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

1.1. O presente Instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada para Atendimento e suporte técnico Nível 1 aos usuários de soluções de TIC do Poder Judiciário do Tocantins - PJTO, integração de *software* de gerenciamento de serviços de TI - ITSM com ferramentas de monitoramento e melhoria continuada abrangendo a implantação dos processos ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*), de acordo com especificações e quantitativos abaixo:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE.	UND.	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
2	4	Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	06	Posto de trabalho mensal	R\$ 2.994,00	R\$ 17.964,00	R\$ 215.568,00
	7	Serviço de Supervisão de Atendimento	01	Posto de trabalho mensal	R\$ 5.179,68	R\$ 5.179,68	R\$ 62.156,16
<b>Valor total mensal</b>						<b>R\$ 23.143,68</b>	
<b>Valor total anual</b>							<b>R\$ 277.724,16</b>

1.2. A contratação citada na subcláusula 1.1 obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como as especificações técnicas, forma de execução/entrega e as disposições dos documentos adiante enumerados, constantes do Processo Administrativo 16.0.000013090-0 e 18.0.000007403-5 do CONTRATANTE, e que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste, no que não o contrariarem. São eles:

1.2.1. O Edital do Pregão Eletrônico - SRP nº 7/2018 do CONTRATANTE;

1.2.2. A Ata de Registro de Preços nº 40/2018, resultado do Pregão Eletrônico

- SRP nº 7/2018;

1.2.3. A proposta de preços e documentos que o acompanham, firmada pela CONTRATADA em 20 de fevereiro de 2018.

1.3. A aquisição objeto deste Contrato foi realizada por meio de procedimento licitatório, de acordo com o disposto no art. 1º e parágrafo único e art. 2º parágrafo 1º da Lei nº 10.520/2002, sob a modalidade Pregão Eletrônico, para registro de preços, conforme Edital e Processo Administrativo acima citados.

1.4. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

1.5. Nenhum acréscimo poderá exceder os limites estabelecidos no item anterior, salvo as supressões que poderão exceder os limites legais, quando acordadas entre as Partes.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

2.1. As ações necessárias à execução dos serviços de atendimento e suporte técnico, serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE, onde se localiza a sede do Tribunal de Justiça do Tocantins e seus prédios anexos, relacionados abaixo:

2.1.1. Grupo 2, Itens 4 e 7, do Termo de Referência, Atendimento Nível 1: atendimento remoto aos usuários, localizado na cidade de Palmas.

### **2.2. Horário de prestação de serviços:**

2.2.1. Item 4, do Termo de Referência - Serviço de Atendimento e Suporte Técnico 1º Nível:

2.2.1.1. O horário previsto de prestação de serviço de suporte técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07:30h (sete horas e trinta minutos) às 19:30 (dezenove e trinta), 6 horas diárias, conforme escala que será acordada com o CONTRATANTE;

2.2.2. Item 7, do Termo de Referência - Serviço de Supervisão de Atendimento:

2.2.2.1. O horário de prestação do Serviço será de segunda à sexta-feira, das 08:00h (oito) às 18:00h (dezoito), incluindo 02 horas de almoço, conforme escala que será acordada com o CONTRATANTE.

2.2.2.2. O horário de atendimento pode ser alterado mediante acordo escrito entre as partes, sendo apostilado ao contrato.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO:**

### **3.1. Grupo 2:**

3.1.1. A CONTRATADA terá um prazo de 05 (cinco) dias para alocação dos Postos de Serviços, contados à partir do recebimento da ordem de serviço do CONTRATANTE, os serviços serão realizados acompanhando as fases do projeto.

<b>Fase</b>	<b>Descrição</b>	<b>Início</b>	<b>Conclusão (prazo estimado)</b>	<b>Entregáveis</b>
1	Fase de Planejamento	A partir do recebimento da ordem de serviço Até 5 (cinco) dias	Até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato.	1.Alocação dos Postos de Serviços. 2.Treinamento da equipe do Service Desk. 3. Entrega dos uniformes, crachás e headsets. 4. Início do Atendimento aos Usuários da Central de Serviços
2	Fase de Transição - Ativação da Central de Serviços	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento	60 (sessenta) dias a partir da assinatura do Contrato.	1.Participação do Supervisor na Elaboração/Revisão do Catálogo de Serviços de TI. 2. Elaboração da Base de Conhecimento. 3.Apresentar qualificação dos profissionais e da CONTRATADA. 4. Elaboração do Inventário de Ativos
3	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição	275 (duzentos e setenta e cinco) dias a contar do início da atividade	1.Operação da Central de Serviços
		<b>Total</b>	<b>365 dias</b>	

### **3.2. Acordos de Nível de Serviço (ANS):**

3.2.1. A gestão e fiscalização deste Contrato ocorrerão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Nível Mínimo de exigido pelo CONTRATANTE em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA;

3.2.2. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de

base para a avaliação da CONTRATADA, permitindo verificar a efetividade do atendimento e a necessidade de depuração do processo, quando necessário;

3.2.3. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo;

3.2.4. Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade na prestação de seus serviços, que estará assumindo junto ao CONTRATANTE.

### 3.3. Acordos de Nível de Serviço (ANS) - Grupo 2:

3.3.1. Os ANS serão avaliados conforme os indicadores da tabela 2 e 3 abaixo e a tabela do Anexo D, do Termo de Referência, além dos previstos no Catálogo de Serviço, Anexo C, do Termo de Referência, deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, por meio de relatório específico para tal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo;

3.3.2. A frequência de aferição dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA do Relatório de Prestação de Serviço. A verificação dos indicadores também poderá ser realizada pela equipe do CONTRATANTE por meio da interface web de relatórios, disponibilizada pela CONTRATADA;

3.3.3. Os incidentes e problemas serão classificados de acordo com a severidade em normal, média, alta, crítica. A identificação da severidade de cada tipo de incidente e problema deve ser feita pelo CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, no decorrer da fase de planejamento;

3.3.4. O tempo máximo previsto no atendimento de cada chamado (ANS) está definido pelo grupo de prioridade conforme estabelecido no Catálogo de Serviços do Anexo C, do Termo de Referência.

**Tabela 2 - Tempo de Atendimento - Grupo 2:**

Prioridade	Severidade	Descrição	Tempo máximo para início da solução (em minutos)	Tempo máximo de solução (em horas)
01	Crítica	Incidente impossibilita completamente ao usuário realizar a atividade desejada	15 min	1 h
02	Alta	Incidente dificulta muito ao usuário realizar a atividade desejada.	20 min	2 h
03	Média	Incidente dificulta ao usuário realizar a atividade desejada.	30 min	3 h
04	Normal	Incidente dificulta, mas não impede ao usuário realizar a atividade desejada.	35 min	4 h

3.3.4.1. A análise dos resultados relativos aos níveis mínimos de serviço alcançados pela CONTRATADA poderá resultar em penalidade, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pelo CONTRATANTE.

3.3.5. A fim de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

3.3.5.1. Durante a fase de transição a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela 2 como Meta 1.;

3.3.5.2. Durante a fase de Operação a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela 2 como Meta 2;

3.3.5.3. O período da Meta 1 será considerado como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços acordados (ANS) poderão ser flexibilizados a critério do CONTRATANTE;

3.3.5.4. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os níveis de serviços e o Catálogo de Serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados quando acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

3.3.5.5. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, solicitar formalmente a revisão ou adequação dos itens constantes no Catálogo de Serviço ou nos indicadores de desempenho da Tabela 2, motivando detalhadamente a necessidade, a ser avaliado pela CONTRATADA, podendo acatar ou não a alteração solicitada.

**Tabela 3 - Indicadores de Desempenho - Grupo 2:**

Id.	Indicador de desempenho	Descrição	Meta1	Meta2
1	Índice de resolução dos chamados elegíveis no Primeiro Nível	Total de chamados técnicos elegíveis ao primeiro nível atendidos sem escalonamento (pelo primeiro nível) / Total de chamados técnicos elegíveis ao primeiro nível x 100 (cem).	50%	70%
	Índice de Resolução de chamados	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido		

2	Índice de Resolução de Chamados de 1º nível de acordo com ANS	no ANS pelo primeiro nível / Total de chamados atendidos pelo primeiro nível x 100 (cem).	70%	95%
3	Índice de Resolução de chamados de 2º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível da contratada x 100 (cem).	70%	95%
4	Índice de chamadas telefônicas escalonadas ao segundo nível em até 15 (quinze) minutos	Total de chamados escalonados ao segundo nível em até 15 (quinze) minutos após o início do atendimento/ Total de chamados escalonados ao segundo nível x 100 (cem)	80%	90%
5	Índice de chamadas telefônicas em que o tempo de conversação excedeu 20 (vinte) minutos	Total de chamadas telefônicas recebidas em que o tempo de conversação excedeu 20 (vinte) minutos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	5%	2%
6	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos do término da gravação da URA/Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	10%	7%
7	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 (vinte) segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 (vinte) segundos do término da gravação da URA /Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	70%	80%
8	Índice de chamados via WEB elegíveis a contratada com atendimento iniciado em até 10 (dez) minutos	Total de chamados registrados via WEB elegíveis a contratada com atendimento iniciado em até 10 (dez) minutos / Total de atendimento registrados via WEB elegíveis a contratada x 100 (cem)	80%	90%
9	Índice trimestral de Rotatividade de pessoal por Nível de Serviço	Total de substituições de colaboradores da contratada no trimestre / Total de colaboradores da contratada x 100 (cem)	30%	20%

3.3.6. A CONTRATADA deverá, além dos indicadores definidos acima, monitorar outros indicadores que julgar necessários à garantia da qualidade dos serviços prestados, definindo metas e formas de coleta, sem que estes estejam sujeitos às sanções e penalidades definidas neste Contrato

3.3.7. Os prazos de Acordo de Nível de Serviço de chamados de Segundo Nível serão contados a partir do momento do direcionamento pela equipe de Primeiro Nível através do sistema de gestão de chamados, findando-se com o restabelecimento do pleno funcionamento do equipamento ou sistema em questão, incluindo instalação no local de onde fora retirado, se for o caso;

3.3.8. O prazo de atendimento do Primeiro e Segundo Níveis será contado em horas corridas, sendo suspenso nos dias em que não houver expediente no CONTRATANTE, sendo retomado no próximo dia útil, conforme horários de atendimento das 2 (duas) equipes, definidas no item 2.13.2 do Termo de Referência e janela de atendimento do serviço conforme o Catálogo de Serviços;

3.3.9. Os usuários de soluções de TIC do CONTRATANTE são categorizados em dois tipos: usuários especiais e usuários padrão. Os usuários especiais são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TI. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TI do CONTRATANTE, incluindo prestadores de serviço e estagiários;

3.3.10. A lista de usuários especiais será definida pelo CONTRATANTE, a qual abrange cerca de 5% (cinco por cento) do total de usuários. Os usuários especiais possuem prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe de Atendimento de 2º Nível;

3.3.11. Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários especiais o tempo máximo de solução do chamado deverá, a princípio, ser considerada como prioridade 1 (um).

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO TREINAMENTO:**

##### **4.1. Grupo 2 - Treinamento técnico:**

4.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento inicial aos técnicos de Nível 1, 2 e Supervisores com carga horária compatível com a complexidade dos serviços discriminados neste Contrato e no Termo de Referência e que contemple:

Estrutura organizacional e funcionamento do CONTRATANTE.

Topologia da rede de dados.

Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no CONTRATANTE.

Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

4.1.2. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, deverá promover o constante desenvolvimento e capacitação de todos os integrantes da equipe (Técnicos de Nível 1, Técnicos de Nível 2, Supervisores), com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários;

4.1.3. Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TI do CONTRATANTE que exijam novas capacitações.

#### **4.2. Situação Atual:**

4.2.1. Quantidade Estimada de Usuários:

<b>Quantidade estimada de usuários internos de TIC</b>	<b>2.800</b>
<b>Quantidade estimada de usuários externos(usuários do sistema judicial eletrônico - e-PROC, advogados, promotores, partes e outros)</b>	<b>15.000</b>

4.2.2. O quantitativo de equipamentos por Local de atendimento do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico Nível 2 e o detalhamento dos equipamentos e softwares constantes no Parque Tecnológico do CONTRATANTE será entregue a CONTRATADA quando da visita técnica ao CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:**

5.1. A transferência de conhecimento para os servidores do CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo gestor do contrato.

5.2. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

5.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 3 (três) meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS:**

##### **6.1. Grupo 2 - Considerações Gerais:**

6.1.1. O objeto compreende contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação, para a operação de Central de Serviços de TIC, com o objetivo de atender às demandas dos usuários de TIC do CONTRATANTE.

6.1.2. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (telefônico e remoto);

6.1.3. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível (remoto e presencial);

6.1.4. Serviço de Gestão da Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços;

6.1.5. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço;

6.1.6. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;

6.1.7. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos;

6.1.8. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, os quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das Soluções de TIC disponibilizadas pelo CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

6.1.9. Item 4, do Termo de Referência - Aparelhos telefônicos (headsets ou

handsfree) em quantidade compatível com a quantidade de profissionais para o atendimento Nível 1.

#### **6.2. Item 4 - Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível:**

6.2.1. Para a execução de todas as atividades relatadas a seguir será exigido, da CONTRATADA, um nível de capacidade no gerenciamento da prestação de serviços de TI aderente aos modelos de qualidade preconizados pela norma NBR ISO/IEC 20.000, tendo em vista o nível de maturidade e excelência que o CONTRATANTE pretende alcançar na prestação de serviços aos usuários de TIC, com a efetiva implantação dos processos ITIL relativos à Gestão de Serviços de TI;

6.2.2. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC do CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento;

6.2.3. O objetivo da equipe alocada neste serviço é assegurar maior disponibilidade das soluções de TIC do CONTRATANTE, através da execução de procedimentos com o objetivo de resolver os incidentes ou requisições de sua competência, assim definidos no catálogo de serviços;

6.2.4. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de atendimento de 1º nível deverá registrar todas as informações disponíveis no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços e encaminhar o chamado à equipe de 2º ou 3º nível, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível;

6.2.5. Os serviços devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo CONTRATANTE, e com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL® V3 (Information Technology Infrastructure Library);

6.2.6. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (atendimento de 2º Nível e equipe do CONTRATANTE, ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços estabelecidos neste Contrato e no Termo de Referência;

6.2.7. Principais atividades a serem executadas:

- a) Atuar como ponto único de contato entre o usuário e os provedores, internos e externos, de serviços de TIC do CONTRATANTE;
- b) Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo CONTRATANTE;
- c) Realizar atendimento telefônico e suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível, respeitando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Contrato e no Termo de Referência;
- d) Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições incidentes), direcionados à área de TIC do CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- e) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- f) Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- g) Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes do CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;
- h) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- i) Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- j) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, solicitações, dúvidas ou correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

k) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

l) Dar o retorno aos usuários, justificando quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

m) Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa ao serviço de atendimento;

n) Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

o) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suites de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo CONTRATANTE;

p) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pelo CONTRATANTE;

q) Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações do CONTRATANTE;

r) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

6.2.8. O Serviço de Primeiro Nível prestado pela CONTRATADA deverá abranger os usuários internos (magistrados, servidores, estagiários e outros) e usuários externos (advogados, promotores, partes e outros) do CONTRATANTE;

6.2.9. Os chamados abertos por usuários externos ao CONTRATANTE ficarão restritos ao atendimento telefônico, com base no Catálogo de Serviços e seguindo os procedimentos definidos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

### **6.3. Item 7 - Serviço de Supervisão de Atendimento:**

6.3.1. Serviço de Supervisão de atendimento Nível 1 e Nível 2 e manutenção da base de conhecimento;

6.3.2. O serviço consiste em gerenciar, coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pelas equipes de 1º e 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma;

6.3.3. Estes serviços serão executados pelo profissional da CONTRATADA denominado Gerente de Atendimento;

6.3.4. Principais atividades a serem executadas:

6.3.4.1. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos e de atendimento da equipe de Suporte Técnico de 1º e 2º Nível da CONTRATADA, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;

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

6.3.4.3. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico de 1º e 2º Nível;

6.3.4.4. Avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.);

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

6.3.4.6. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais;

6.3.4.7. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-

estabelecidos;

6.3.4.8. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico a usuários;

6.3.4.9. Definir, em conjunto com equipe de TI do CONTRATANTE, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;

6.3.4.10. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

6.3.4.11. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;

6.3.4.12. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

6.3.4.13. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir;

6.3.4.14. Controlar operação de retenção, entender ciclo de vida dos serviços, aumentar índices de eficiência;

6.3.4.15. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do CONTRATANTE, informando-o das eventuais necessidades de intervenções. índices de eficiência;

6.3.4.16. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Nível;

6.3.4.17. Gerenciar a operação de Service Desk em nível estratégico, conduzindo os projetos de melhoria de processos, objetivando a otimização dos resultados.

#### **6.4. Serviço de Manutenção da Base de Conhecimento:**

6.4.1. Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

6.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

6.4.3. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;

6.4.4. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);

6.4.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

6.4.6. Organizar as novas documentações;

6.4.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

6.4.8. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

6.4.9. Elaborar, atualizar e manter seção de auto atendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet do CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICOS:**

##### **7.1. Qualificação técnica dos profissionais:**

###### **7.1.1. Grupo 02:**

<b>Item</b>	<b>Perfil</b>	<b>Requisitos de Qualificação Profissional</b>
4	Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível	Ensino médio ou curso técnico profissionalizante completo, comprovado através de histórico escolar ou declaração equivalente. Experiência de, no mínimo, 6 meses na área de suporte de TI, envolvendo instalação, configuração, manutenção e apoio aos usuários em: Sistemas operacionais Windows ou Linux; softwares de correio eletrônico; softwares de automação de escritório; softwares de navegação na internet; configuração de hardware e drivers; resolução de problemas e incidentes em geral ocorridos em estações de trabalho Windows ou linux; utilização de ferramentas de acesso remoto. Habilidades e competências como: equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo), espírito de cooperação em equipe, proatividade, dinamismo, discernimento e bom senso, flexibilidade e adaptabilidade para lidar com situações novas, ética profissional, capacidade de memorização, fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem), rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão, saber ouvir atentamente, capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos, capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações, boa dicção, timbre de voz, entonação e audição.
	Atendimento e	Formação completa de curso técnico profissionalizante ou formação em andamento de nível superior na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovada através de declaração de matrícula atualizada e referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente. Experiência de, no mínimo 6 meses na área de suporte de TI envolvendo instalação, configuração e dar manutenção e apoio aos usuários em: Sistemas operacionais Windows e



5	Suporte Técnico de 2º Nível - perfil Técnico	Linux; softwares de correio eletrônico; softwares de automação de escritório; softwares de navegação na internet; conhecimento técnico de manutenção, atualização e configuração de hardwares; configuração de drivers; resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows e Linux; Configurar switches ethernet e pontos de acesso de redes sem fio; Instalar e desinstalar ativos de rede. Conhecimento em cabeamento estruturado; conhecimento em redes de computadores; conhecimento em manutenção de computadores; conhecimento em configuração e instalação de equipamentos e aplicativos.
6	Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível - perfil Analista	Formação completa de nível superior na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovada através de declaração de matrícula atualizada e referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente. Experiência de, no mínimo, 6 meses na área de suporte de TI envolvendo instalação, configuração e dar manutenção e apoio aos usuários em: Sistemas operacionais Windows; softwares de correio eletrônico; softwares de automação de escritório; softwares de navegação na internet; conhecimento técnico de manutenção, atualização e configuração de hardwares; configuração de drivers; resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows e Linux; Configurar switches ethernet e pontos de acesso de redes sem fio; Administrar sistemas operacionais, redes (cabeadas e sem fio), segurança, colaboração, armazenamento, backup e virtualização; Configurar switches ethernet e pontos de acesso de redes sem fio; Instalar e desinstalar ativos de redes; Criar grupos e administrar perfis de acesso; Atuar no gerenciamento da plataforma Windows Server e Linux e na administração de domínio de rede; Criar e manter de políticas de grupos; Implantar e gerenciar os serviços do Windows; Operação de servidores de aplicação Internet Information Services - IIS. Atuar na operação de servidores de aplicação Apache, JBoss e Tomcat; Instalar, configurar e gerenciar a solução de virtualização VMware; Instalar e configurar novos servidores e appliances, físicos e virtuais; Gerenciar softwares, firmwares e equipamentos de segurança, backup, virtualização, rede, storage e sistemas operacionais e web, fornecidos pelo cliente; Criar escopos no DHCP e zonas no DNS; Criar e manter certificados para sites e aplicações web; Inventariar softwares e hardwares da infraestrutura tecnológica; Gerenciar e sincronizar as configurações dos servidores físicos e virtuais; Conferir, executar e criar scripts para o suporte e infraestrutura tecnológica e service desk.
7	Serviço de Supervisão de Atendimento	Formação completa na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovada através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente. Experiência mínima comprovada de 06 meses na função de supervisor técnico em serviços de Service Desk utilizando Processos ITIL ou gestão de serviços de TI ou gestão de service desk.

#### CLÁUSULA OITAVA - DO RECEBIMENTO:

8.1. O recebimento dos objetos/serviços serão realizados da seguinte forma:

##### 8.1.1. Grupos 2, do Termo de Referência:

8.1.1.1. Para os Itens 4 e 7, o recebimento dos serviços mensais se dará por meio de atesto na Nota fiscal:

8.1.1.2. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional, para perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato / instrumento equivalente.

8.1.1.3 CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

#### CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA:

9.1. A CONTRATADA garantirá qualidade dos serviços prestados em conformidade com as especificações constantes neste Instrumento e no Termo de Referência.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA CONTRATUAL:

10.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato, sob pena de ter o contrato rescindido e a aplicada as penalidades cabíveis, garantia contratual correspondente ao valor de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, podendo optar por uma das modalidades descritas no parágrafo primeiro do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

10.1. Em se tratando de caução em dinheiro, deverá a CONTRATADA comprovar junto à Diretoria Financeira o depósito em caderneta de poupança em favor do CONTRATANTE.

10.2. Em se tratando de seguro-garantia ou fiança bancária, a CONTRATADA deverá encaminhá-la, mediante Protocolo, na Divisão de Contratos do CONTRATANTE.

10.3. A garantia prestada pela CONTRATADA responderá pelas multas que lhe venham a serem aplicadas, bem como pelo pagamento de qualquer obrigação.

10.4. Não será aceita garantia que vede a possibilidade inserta no subitem anterior.

10.5. No caso de a garantia ser prestada por meio de fiança bancária ou de seguro-garantia, a mesma deverá ser renovada, na hipótese de ocorrer

prorrogação do contrato, no mesmo prazo e percentual estabelecidos nesta Cláusula, devidamente reajustado.

10.6. No caso de acréscimo, supressões e eventuais repactuações, é obrigatória a adequação da garantia legal prestada.

10.7. Em ocorrendo revisão de preços, o valor da garantia deverá ser complementado em igual proporção.

10.8. Se o valor da garantia vier a ser utilizada para cobrir quaisquer custos, a CONTRATADA se obriga a efetuar a respectiva reposição no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data do recebimento da notificação do CONTRATANTE.

10.9. O prazo aludido no Item 10.8 poderá ser prorrogado quando solicitado pela CONTRATADA se ocorrer motivo justificado e aceito pelo CONTRATANTE.

10.10. Por ocasião do encerramento do contrato, o que restar da garantia da execução do contrato e seus reforços serão liberados ou restituídos após a liquidação das multas aplicadas ou após a dedução de eventual valor de condenação da CONTRATADA.

10.11. O prazo da validade da garantia, quando prestada na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ser de no mínimo 30 (trinta) dias superior ao prazo de vigência do contrato.

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

11.1. A despesa com a execução do objeto deste Contrato correrá à conta da Dotação Orçamentária consignada:

**Unidade Gestora:** 050100 - Tribunal

**Classificação Orçamentária:** 05010.02.061.1169.1128

**Natureza da Despesa:** 33.90.39

**Fonte de Recurso:** 0100

11.2. As despesas inerentes à execução deste Contrato serão liquidadas por meio da Nota de Empenho que será emitida à conta da dotação orçamentária especificada nesta Cláusula.

**11.3. A CONTRATADA emitirá Nota Fiscal em observância à unidade gestora emissora da nota de empenho que albergou a contratação.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FORMAÇÃO DA REMUNERAÇÃO - GRUPO 2:**

12.1. Para fins de composição de custos e formação de preços, deverá a CONTRATADA observar a Planilha constante do **Anexo J** do Termo de Referência.

12.2. Em face da ausência de convenção coletiva de trabalho regulando as categorias aqui contratadas, os salários fixados pela CONTRATADA devem obedecer à política salarial vigente no mercado.

12.3. A CONTRATADA está obrigada a pagar os salários dos empregados até o 5º (quinto) dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, em horário bancário.

12.4. Além dos salários fixados, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer até o 5º (quinto) dia útil do mês em referência, auxílio-transporte de sorte a assegurar o deslocamento diário do empregado no percurso residência/local de trabalho/residência, correspondente à quantidade de dias úteis do mês.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO VALOR:**

13.1. O valor global do presente Instrumento fica ajustado em **R\$ 277.724,16 (duzentos e setenta e sete mil, setecentos e vinte e quatro reais e dezesseis centavos)**, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO PAGAMENTO:**

14.1. **Grupo 02**, do Termo de Referência: A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal correspondente aos serviços efetivamente prestados.

14.1.1. O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação dos serviços, decrescidos das eventuais sanções descritas no item 11, do Termo de Referência, aplicadas para cada nível de serviço.

14.1.2. O pagamento será efetuado à CONTRATADA, mensalmente.

14.2. As Notas Fiscais/Faturas deverão conter:

14.2.1. CNPJ da CONTRATADA, o número do banco, da agência e da conta corrente;

14.2.2. A descrição clara do objeto da contratação.

14.2. O CONTRATANTE reserva-se o direito de não realizar o atesto, se os dados estiverem em desacordo com os dados da CONTRATADA ou, ainda, se

os objetos fornecidos e os serviços prestados não estiverem em conformidade com as especificações apresentadas neste Contrato e no Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

14.3. O atesto do gestor é condição indispensável para o pagamento.

14.4. Na ausência do gestor do contrato (férias, licença ou viagem por interesse do CONTRATANTE), o atesto será dado pelo gestor substituto.

14.5. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do protocolo de recebimento da nota fiscal (momento em que o credor está adimplente com a obrigação firmada perante o CONTRATANTE), sendo que, recaindo sobre dias não úteis, o termo final será prorrogado para o dia útil subsequente.

14.6. O pagamento será realizado, no prazo previsto no item anterior, por meio de ordem bancária em conta corrente da CONTRATADA: **Banco Itaú, Agência nº 8399, Conta Corrente nº 15900-6**, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual não tenha concorrido.

14.7. O CNPJ deverá ser o mesmo indicado na proposta, nota de empenho e vinculado à conta corrente da CONTRATADA.

14.8. Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que tal não tenha concorrido de alguma forma a CONTRATADA, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna (IGP-DI), coluna 2, publicado pela FGV, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização

14.9. Todos os atos inerentes ao presente processo obedecerão às regras concernentes ao Sistema de Eletrônico de Informações - SEI do CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA REPACTUAÇÃO:**

15.1. Os preços contratados poderão ser repactuados, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data proposta final apresentada no procedimento licitatório, cabendo à CONTRATADA apresentar, junto à solicitação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo do Contrato, por meio de apresentação de planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro nos órgãos competentes, para análise e aprovação do CONTRATANTE.

15.2. Para os fins previstos no subitem anterior, considera-se como data a proposta, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta:

15.2.1 Caso algum dos postos de serviço não possua convenção coletiva aplicável, será realizada pesquisa de preço junto ao mercado para avaliar a efetiva variação do custo do referido posto, limitado pelo IPCA-E e pela convenção coletiva dos demais postos, caso existam.

15.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

15.4. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do Contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

15.5. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

15.6. A proposta de repactuação dependerá de iniciativa da CONTRATADA, observados os termos exigidos no item 15.1, deste Instrumento, e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação de vigência do Contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

15.7. Nos casos em que o acordo coletivo ou a convenção coletiva da categoria não houver sido homologado até a data da assinatura do termo de prorrogação da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, no termo aditivo de prorrogação, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

15.8. A inércia da CONTRATADA em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, antes do prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação.

15.9. Autorizada a repactuação pelo CONTRATANTE, o pagamento da diferença entre o valor repactuado e o anteriormente praticado, relativo aos

serviços já prestados, será efetuado mediante a apresentação de fatura distinta da apresentada mensalmente.

15.10. A repactuação que ocorrer a partir do segundo ano de vigência do Contrato, terá o percentual do item aviso prévio trabalhado suprimido da planilha de custos de e formação de preços que subsidiará a repactuação, devido o percentual ser pago integralmente no primeiro ano do Contrato.

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

16.1. A CONTRATADA obriga-se a:

16.1.1. Observar as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas legais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Contrato;

16.1.2. Dar cumprimento as obrigações assumidas;

16.1.3. Indicar formalmente, com anuência do CONTRATANTE, em até 3(três) dias úteis da assinatura do contrato, preposto responsável para acompanhar a execução do contrato;

16.1.3.1. O preposto deverá, além de outras funções administrativas e de gestão contratual:

16.1.4. Informar tempestivamente os desligamentos ou admissões na equipe envolvida na execução do contrato;

16.1.5. Responsabilizar-se pela apresentação dos documentos que comprovem o atendimento de todas as obrigações trabalhistas referentes aos profissionais alocados na prestação de serviços no CONTRATANTE;

16.1.6. Responsabilizar-se pela apresentação dos documentos admissionais e demissionais referentes aos profissionais alocados na prestação de serviços no CONTRATANTE;

16.1.7. Prestar esclarecimentos acerca das Notas Fiscais e demais documentos apresentados mensalmente, referentes aos serviços prestados;

16.1.8. Responsabilizar-se pelo recebimento de notificações, advertências, declarações e outros ofícios e documentos emitidos pelo CONTRATANTE, providenciando as devidas respostas nos prazos definidos nestes;

16.1.9. Participar, com a presença do Coordenador e dos Supervisores, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de servidores envolvidos com os Serviços de Atendimento aos usuários do CONTRATANTE;

16.1.10. Encaminhar ao CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias corridos do início dos serviços, visando a comprovação dos requisitos:

16.1.10.1. Relação nominal e cópia dos documentos pessoais (Documento de Identificação e número do CPF) dos profissionais que prestarão serviços para o CONTRATANTE;

16.1.10.2. Currículo de cada prestador lotado nas dependências do CONTRATANTE;

16.1.10.3. Documentos comprobatórios da realização de exames admissionais;

16.1.10.4. Certificados e diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;

16.1.10.5. Registro em carteira de trabalho ou contrato de trabalho/prestação de serviço assinado;

16.1.10.6. Certidões negativas de antecedentes criminais, expedidas pela Justiça Comum (Estadual) e pela Justiça Federal;

16.1.10.7. Contrato de trabalho dos profissionais;

16.1.11. Providenciar e manter qualificação técnica dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

16.1.12. Incentivar a evolução profissional, privilegiando os profissionais já contratados para assumir funções na equipe de segundo nível (no caso de técnicos de primeiro nível), supervisor e coordenador, caso haja vacância destas funções;

16.1.13. Entregar no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, os uniformes (camisas com emblema da empresa), crachás, ferramentas e instrumentos individuais de trabalho, sendo necessária a comprovação de entrega ao fiscal do contrato. A CONTRATADA deve manter controle permanente sobre o material entregue aos prestadores de serviços desde o primeiro dia de prestação de serviço até o final da contratação, assegurando que os profissionais tenham plenas condições de trabalho.

16.1.14. Manter os seus profissionais adequadamente trajados, com uniforme e identificados por crachás;

16.1.15. Responsabilizar-se pelas declarações inverídicas de escolaridade e experiência profissional fornecidas, na forma da lei e nas penalidades descritas neste Contrato;

16.1.16. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

16.1.17. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento de contribuições trabalhistas e previdenciárias, sempre que solicitado pela fiscalização do contrato;

16.1.18. Ressarcir pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, inclusive por seus funcionários e prepostos;

16.1.19. Prover os serviços ora contratados, de acordo com o estabelecido neste Instrumento e no Termo de Referência, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;

16.1.20. Reportar ao CONTRATANTE imediatamente, verbalmente e por escrito, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou qualquer situação que caracterize descumprimento ou atraso no cumprimento das obrigações constantes neste Instrumento e no Termo de Referência, sob pena de não poder justificar o não cumprimento dos ANS em virtude de tais ocorrências e ficando sujeita, ainda, às penalidades cabíveis;

16.1.21. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do CONTRATANTE incluindo o sigilo das informações, inclusive com a assinatura de termos de responsabilidade e confidencialidade, políticas e procedimentos de segurança, quando exigido;

16.1.22. Desenvolver seus serviços em regime de integração e colaboração com o CONTRATANTE;

16.1.23. Não subcontratar outra empresa para execução dos serviços, objeto desta contratação, exceto com a prévia autorização do CONTRATANTE;

16.1.24. Afastar da prestação de serviço no CONTRATANTE todo prestador que proceder de maneira desrespeitosa com servidores ou público em geral, ou que sua substituição tenha sido solicitada pelo CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

16.1.25. Manter limpos e organizados os locais de prestação de serviço, devendo a CONTRATADA, após a conclusão, promover a retirada de todos os materiais, instrumentos, ferramentas e equipamentos utilizados, de forma a manter-se a área livre de detritos provenientes da execução dos serviços;

16.1.26. Apresentar até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços os seguintes resultados mensais:

16.1.26.1. Total de chamados registrados;

16.1.26.2. Total e percentual de chamados registrados por usuários externos do CONTRATANTE;

16.1.26.3. (ANS Id1) Percentual de resolução de chamados em 1º Nível;

16.1.26.7. Número de chamados por dia da semana;

16.1.26.8. Número de chamados por faixa de horário;

16.1.26.9 Total e percentual de chamados criados e resolvidos em cada um dos níveis (Primeiro Nível, Segundo Nível da CONTRATADA e Segundo Nível da CONTRATANTE);

16.1.26.10. (ANS Id2 e Id3) Percentual de chamados de 1º Nível e 2º Nível da CONTRATADA atendidos dentro do prazo definido no Catálogo de Serviços;

16.1.26.11. Ranking das 10 (dez) categorias mais demandadas;

16.1.26.12. Ranking dos 10 (dez) locais com mais chamados;

16.1.26.13. Ranking dos Técnicos da CONTRATADA por resolução de chamados;

16.1.26.14. (ANS Id4) Tempo de espera, após a ligação ser atendida por um Técnico de 1º nível até o chamado ser repassado para o 2º nível da CONTRATADA ou 2º nível especializado do CONTRATANTE quando a resolução no 1º nível não for elegível ou possível;

16.1.26.15. (ANS Id7) Tempo de espera de um chamado aberto pelo usuário após a ligação ser atendida pelo DAC e antes de ser atendido pelo técnico;

16.1.26.16. Total de chamados escalonados do 1º Nível e 2º Nível da CONTRATADA para o 2º Nível do CONTRATANTE;

16.1.26.17. Total e percentual de chamados abertos via Web;

16.1.26.18. (ANS Id8) Tempo de espera entre a abertura e o início do atendimento dos chamados registrados via WEB elegíveis a CONTRATADA;

16.1.26.19. (ANS Id9) Relação dos profissionais substituídos com suas justificativas;

16.1.27. Deve ser comunicado imediatamente ao Fiscal do Contrato qualquer ocorrência de contratação, substituição, remanejamento ou demissão de prestadores de serviço lotados no CONTRATANTE, para que seja providenciada a criação ou revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos;

16.1.28. A cada contratação de empregados, a relação de funcionários deverá ser atualizada e obrigatoriamente deverão ser apresentados os documentos exigidos no item 6.6.1.2 e subitens, do Termo de Referência, de no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a alteração;

16.1.29. Nestes casos, o funcionário admitido não poderá iniciar a prestação de serviços enquanto não for entregue ao CONTRATANTE a totalidade dos documentos exigidos;

16.1.30. Quando ocorrer demissão de funcionário, a CONTRATADA deverá apresentar a relação de documentos conforme segue, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data constante do pedido ou carta de demissão:

16.1.30.1. Cópia do Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho (TRCT);

16.1.30.2. Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), com as anotações devidamente atualizadas;

16.1.30.2. Cópia do comprovante do aviso prévio, se tiver sido dado, ou do pedido de demissão, quando for o caso;

16.1.30.3. Cópia do extrato atualizado da conta vinculada do FGTS;

16.1.30.4. Comprovante de quitação das verbas rescisórias;

16.1.31. A CONTRATADA deverá encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato Termo de Confidencialidade de todos os seus funcionários que prestam serviço no PJTO;

16.1.32. O Termo de Confidencialidade deverá conter os dados abaixo, de acordo com a Lei no 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências; e demais legislação aplicável;

16.1.33. Nome do prestador, número do RG; Órgão Expedidor; CPF; domicílio; cargo; timbre da CONTRATADA contendo CNPJ e número do contrato a que se refere;

16.1.34. Compromisso de manter o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão da participação, na elaboração do serviço prestado, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimentos a terceiros, sem anuência expressa do CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato;

16.1.35. A CONTRATADA cederá à CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência da realização dos serviços prestados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, dados, esquemas e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

17.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

17.1.1. Responsabilizar-se pela observância às Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e demais normas legais, direta e indiretamente aplicáveis ao contrato.

17.1.2. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece do Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço e sanções administrativas.

17.2.3. Designar pelo menos um funcionário responsável pelos serviços, o qual deverá acompanhar o(s) técnico(s) da CONTRATADA em todas as fases de execução dos serviços.

17.2.4. Assegurar o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA aos locais necessários ao cumprimento dos serviços, respeitando o sistema de segurança e prestando todas as informações que forem solicitadas em relação aos serviços a serem executados.

17.2.5. Permitir o acesso às salas somente do pessoal autorizado pela CONTRATADA.

17.2.6. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato ou instrumento equivalente, com base nas disposições da Lei nº 8.666, de 1993 e suas alterações.

17.2.7. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a execução.

17.2.8. Efetuar os pagamentos devidos, mensalmente, à instituição contratada resultantes da execução dos serviços de manutenção, no prazo e condições estabelecidos neste Instrumento e no Termo de Referência e seu anexos.

17.2.9. Dar providências às recomendações da CONTRATADA, concernentes ao objeto do contrato.

17.2.10 Fornecer estações de trabalho preparadas para conexão em rede, impressora, softwares devidamente licenciados, mobiliário dos postos de trabalho para o atendimento de Primeiro Nível.

17.2.11 Responsabilizar pelo fornecimento dos pontos para acesso à rede de computadores e linhas telefônicas analógicas para interconexão com o sistema telefônico do CONTRATANTE.

17.2.12 Acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução do objeto do contrato, com base nos níveis de serviços estabelecidos no mesmo;

17.2.13 Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para o cumprimento das obrigações.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA CONTA - DEPÓSITO VINCULADA - BLOQUEADA PARA RETENÇÕES DE ENCARGOS TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIOS E OUTROS:**

18.1. As partes envolvidas na contratação deverão guardar observância aos termos da Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, e suas alterações posteriores, através das disposições a seguir.

18.2 A assinatura do Contrato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será sucedida dos seguintes atos:

18.3 Solicitação pelo CONTRATANTE ao Banco, mediante ofício, de abertura de conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, no nome da CONTRATADA, devendo o banco público oficial o CONTRATANTE sobre a abertura da referida conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, na forma do modelo consignado no supracitado termo de cooperação firmado com o Banco; e

18.4. Assinatura, pela CONTRATADA, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da notificação do CONTRATANTE, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação e de termo específico da instituição financeira oficial que permita o CONTRATANTE a ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do CONTRATANTE.

18.5. Durante a execução do Contrato, poderá ocorrer liberação de valores da conta-depósito mediante autorização do CONTRATANTE, que deverá expedir ofício ao banco público oficial:

18.6. Após a movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - o banco público oficial comunicará o CONTRATANTE, por meio de ofício.

18.7. Os saldos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação serão remunerados pelo índice da poupança ou por outro definido no termo de cooperação técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

18.8. Os encargos trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos empregados alocados nos postos de serviço:

<b>Percentuais para Contingenciamento de Encargos Trabalhistas</b>	
Módulo 4.1	34,30
<b>TÍTULO</b>	<b>%</b>
13º Salário	8,93
Férias	8,93
Abono de Férias	2,98
Subtotal	20,84
Incidência Módulo 4	7,25
Multa FGTS	4,35
<b>Total a contingenciar em conta depósito vinculada - bloqueada</b>	<b>32,44</b>

18.9. A verificação dos percentuais indicados, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação e demais verificações pertinentes serão realizadas pela Diretoria Financeira do CONTRATANTE.

18.10. A Diretoria Financeira sempre pedirá autorização ao ordenador de despesas do CONTRATANTE a autorização para movimentação da conta-depósito bloqueada vinculada para movimentação.

18.11. A CONTRATADA poderá solicitar a autorização do CONTRATANTE para:

a) Resgatar da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação dos valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas no item 18.8, desde que comprovado tratar dos empregados alocados para prestação dos serviços contratados pelo CONTRATANTE; e

b) Movimentar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, diretamente para conta-corrente dos empregados alocados para prestação dos serviços objeto deste Contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas no item 18.8, deste Contrato.

18.12. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação conforme previsto no item 18.8, alínea "a" a CONTRATADA, após o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à Diretoria Financeira os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no item 18.5 deste Contrato.

18.13. O CONTRATANTE, após a confirmação das verbas trabalhistas retidas, expedirá a autorização de que trata a alínea "a" do subitem 18.11 deste Termo, encaminhando a referida autorização ao banco público no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

18.14. Na situação descrita na alínea "b" do subitem 18.11, deste Termo, o CONTRATANTE solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

18.15. Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o empregado alocado na execução do Contrato com mais de 1 (um) ano de serviço, o CONTRATANTE deverá requerer, por meio da CONTRATADA, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou a Autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do Contrato de trabalho estejam corretos.

18.16. No caso do sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a CONTRATADA poderá adotar o procedimento disposto na alínea "b" do item 18.11, deste Termo, devendo apresentar ao CONTRATANTE, na situação consignada na alínea "b" do referido item, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da transferência dos valores liberados para a conta-corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito deito na conta dos beneficiários.

18.17. O CONTRATANTE não repassará à CONTRATADA nenhum custo em relação às tarifas de abertura e movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada, não haverá descontos diretamente na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação. O CONTRATANTE possui Convênio junto a Caixa Econômica Federal para abertura de contas vinculadas, sem custo de tarifas de abertura de contas, bem como taxas de movimentação e administração.

18.18. Caso a CONTRATADA descumpra quaisquer das obrigações relativas a este item, se sujeitará às penalidades previstas neste Instrumento, caracterizando como falha grave na execução do Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

19.1. A CONTRATADA que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Tocantins e será descredenciada do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf), pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

19.2. Subsidiariamente, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/93, pela inexecução total ou parcial das condições estabelecidas neste Instrumento, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa da CONTRATADA, que deverá ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua notificação, aplicar, sem prejuízo das responsabilidades penal e civil, as seguintes sanções:

a) Advertência, por escrito, quando a CONTRATADA deixar de atender quaisquer indicações aqui constantes;

b) Multa compensatória/indenizatória no percentual de 5% (cinco por cento)



nto) calculado sobre o valor contratado;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE, pelo prazo de até 2 (dois) anos; e

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na *alínea* anterior.

19.3. Na hipótese de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações assumidas pela CONTRATADA, referente ao Grupo 2, a esta será aplicada multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal ou instrumento equivalente, por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) do valor inadimplido.

19.4. O valor da multa aplicada, tanto compensatória quanto moratória, deverá ser recolhido ao Fundo Especial de Modernização e Aprimoramento do Poder Judiciário - FUNJURIS, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis após a respectiva notificação;

19.5. Caso não seja paga no prazo previsto no subitem anterior, a multa será descontada por ocasião do pagamento posterior a ser efetuado pelo CONTRATANTE ou cobrada judicialmente;

19.6. Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e ANS na prestação dos serviços previstos neste Contrato a CONTRATADA estará sujeita as sanções, aos quais serão atribuídos pontos à mesma, que sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, conforme especificações constantes na tabela de indicadores do Anexo D, do Termo de Referência.

19.7. Além das penalidades citadas, a CONTRATADA ficará sujeita, ainda, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo IV da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA RESCISÃO:**

20.1. O presente Instrumento poderá ser rescindido:

a) Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII e XVIII do art. 78, da Lei 8.666/93;

b) Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzido a termo no respectivo procedimento administrativo, desde que haja conveniência para a Administração; ou

c) Judicialmente, nos termos da Lei.

Parágrafo Único - No caso de rescisão amigável, a parte que pretender rescindir o contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA:**

21.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a sua duração 60 (sessenta) meses), nos termos do artigo 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO:**

22.1. O presente Contrato fica vinculado aos autos 16.0.000013090-0 e 18.0.000007403-5.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA LEGISLAÇÃO E CASOS OMISSOS:**

23.1. O presente Instrumento, inclusive os casos omissos, regula-se pela Lei nº 10.520/2002, pelo Decreto nº 5.450/2005 e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:**

24.1. Profissionais da CONTRATADA: equipe composta por técnicos da CONTRATADA, responsáveis pela execução e acompanhamento do objeto:

24.1.1. Técnico: funcionário da CONTRATADA, responsável pela execução técnica-operacional, podendo ser realizado pelo Perfil de Supervisor de Atendimento.

24.1.2. Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, devendo ser exercido preferencialmente pelo Perfil de Supervisor de Atendimento.

24.2. Equipe de Gestão do Contrato: equipe composta pelo Gestor do Contrato, responsável por gerir a execução contratual e, sempre que possível

e necessário, pelos Fiscais Demandante, Técnico e Administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual, consoante às atribuições regulamentares:

24.2.1. Gestor do Contrato: servidor responsável pela gestão contratual, conforme pelo Decreto Judiciário nº 291, de 2009 e Portaria nº 255, de 2009;

24.2.2. Fiscal Demandante: servidor representante da Área Demandante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais da solução;

24.2.3. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;

24.2.4. Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;

24.3. A atuação ou a eventual omissão da Fiscalização durante a realização dos trabalhos, não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade no fornecimento dos objetos.

24.4. A fiscalização será sob o aspecto qualitativo e quantitativo, devendo ser anotado, em registro próprio as falhas detectadas, e comunicadas ao gestor do contrato todas as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA.

24.5. A comunicação entre a fiscalização e a CONTRATADA será realizada por meio de correspondência oficial e anotações ou registros no mesmo processo que tratam da aquisição dos objetos.

24.6. Quando houver necessidade o gestor deverá emitir notificações para a CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO:**

25.1. O CONTRATANTE providenciará, às suas expensas, a publicação do extrato do presente Contrato no Diário da Justiça, no prazo e na forma do artigo 61 parágrafo único da Lei nº. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA- DA SUBCONTRATAÇÃO:**

26.1. É vedada, no todo ou em parte, a subcontratação do objeto deste Contrato sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DAS VEDAÇÕES:**

27.1. Conforme a Resolução n.º 07/2005 do CNJ, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DO FORO:**

28.1. Para dirimir todas as questões oriundas do presente Contrato fica eleito o Foro de Palmas - TO, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, firmam este Contrato, para que surta seus efeitos legais, por meio de assinatura eletrônica, utilizando-se do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Antonio Bellezzia**, **Usuário Externo**, em 06/04/2018, às 09:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Desembargador Eurípedes Lamounier**, **Presidente**, em 06/04/2018, às 16:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link <http://sei.tjto.jus.br/verifica/> informando o código verificador **1932635** e o código CRC **0EA1B9F8**.





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**  
Palácio da Justiça Rio Tocantins, Praça dos Girassóis, sn - Bairro Centro - CEP 77015007 - Palmas - TO -  
<http://www.tjto.jus.br>  
Tribunal de Justiça

## **Termo de Apostilamento - PRESIDÊNCIA/DIGER/DIADM/DCC**

**PRIMEIRO TERMO DE APOSTILAMENTO AO CONTRATO Nº. 69/2018, CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS E A EMPRESA DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - LTDA, REFERENTE A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 1 AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO DO TOCANTINS - PJTO, INTEGRAÇÃO DE SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI - ITSM COM FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E MELHORIA CONTINUADA ABRANGENDO A IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS ITIL® (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY).**

I - Fica alterado, com fulcro no § 8º do artigo 65 da Lei nº 8.666/93, o item 11.1, da Cláusula Décima Primeira do Contrato nº. 69/2018, firmado entre o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS** e a empresa **DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - LTDA**, o qual passará a vigorar com a seguinte redação:

**"CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

*11.1. As despesas com a execução do objeto do referido Contrato correrão por conta da Dotação Orçamentária abaixo consignada:*

***Unidade Gestora:*** 050100 - Tribunal de Justiça

***Classificação Orçamentária:*** 05010.02.061.1169.1128

***Natureza de Despesa:*** 33.90.37

***Fonte de Recursos:*** 0100".

II - O presente Termo de Apostilamento vincula-se, em sua integralidade, ao Contrato nº. 69/2018, aos Autos Administrativos 18.0.000007403-5, bem como às disposições da Lei nº. 8.666/93 e suas alterações.

III - São mantidas e inalteradas as demais cláusulas do contrato, desde que

não colidentes com o presente Instrumento.

E, para constar, foi lavrado o presente Termo de Apostilamento que, será assinado por meio de assinatura eletrônica, utilizando-se do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.



Documento assinado eletronicamente por **Desembargador Helécio de Brito Maia Neto, Presidente**, em 13/03/2019, às 18:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link <http://sei.tjto.jus.br/verifica/> informando o código verificador **2466531** e o código CRC **AF816186**.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**

Palácio da Justiça Rio Tocantins, Praça dos Girassóis, sn - Bairro Centro - CEP 77015007 - Palmas - TO -  
<http://www.tjto.jus.br>  
Tribunal de Justiça

**Termo Aditivo - PRESIDÊNCIA/DIGER/DIADM/DCC**

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº. 69/2018, CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS E A EMPRESA DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - LTDA, REFERENTE A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 1 AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO DO TOCANTINS - PJTO, INTEGRAÇÃO DE *SOFTWARE* DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI - ITSM COM FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E MELHORIA CONTINUADA ABRANGENDO A IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS ITIL® (*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*).**

Pelo presente Instrumento e na melhor forma de direito, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**, inscrito no CNPJ/MF nº. 25.053.190/0001-36, com sede na Praça dos Girassóis, s/nº, centro, Palmas/TO, neste ato representado por seu Presidente, o Excelentíssimo Senhor Desembargador **HELVÉCIO DE BRITO MAIA NETO**, brasileiro, portador do RG nº. 125.824 2ª Via - SSP/TO, inscrito no CPF/MF sob o nº. 103.573.945-34, residente e domiciliado nesta Capital, doravante designado **CONTRATANTE** e, do outro lado, a empresa **DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.627.226/0001-05, com sede na Av. Arquimedes Pereira Lima, 3483, Bairro Santa Cruz, Cuiabá/MT, CEP: 78068-305, telefone: (65) 3614-8200 / 3614-8229 - *e-mail: danielle.camilo@dssnet.com.br*, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu procurador, o Senhor **FERNANDO ANTONIO BELLEZZIA**, brasileiro, portador da CNH/DETRAN-MT nº. 971393902, inscrito no CPF/MF sob o nº 392.675.986-00, têm entre si, justo e avençado, o presente **TERMO ADITIVO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:

1.1. O presente Instrumento tem por objeto a prorrogação da vigência do Contrato nº 69/2018 por mais 12 (doze) meses, ou seja, pelo período de **06/04/2019** a **05/04/2020**, perfazendo um total de 24 (vinte e quatro) meses.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DA REPACTUAÇÃO:

2.1. Nos termos do Item 15.1, da Cláusula Décima Quinta do Instrumento Contratual, fica assegurado a CONTRATADA o direito a repactuação do Contrato nº. 69/2018, tão logo seja homologada/publicada a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria profissional, desde que, respeitada as condições contratuais.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

3.1. As despesas com a execução da prorrogação do Contrato epigrafado correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

**Unidade Gestora:** 050100 - Tribunal de Justiça

**Classificação Orçamentária:** 05010.02.061.1169.1128

**Natureza de Despesa:** 33.90.37

**Fonte de Recurso:** 0100

## CLÁUSULA QUARTA - DA VINCULAÇÃO:

4.1. O presente Termo Aditivo vincula-se, em sua integralidade ao Contrato nº 69/2018 e aos autos 18.0.000007403-5, bem como às disposições da Lei nº. 8.666/93 e suas alterações.

## CLÁUSULA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO:

5.1. A publicação resumida do presente Termo no Diário da Justiça Eletrônico - DJE, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo **CONTRATANTE**, nos termos do parágrafo único do artigo 61, da Lei nº 8.666/93.

## CLÁUSULA SEXTA - DA RATIFICAÇÃO:

6.1. São mantidas e inalteradas as cláusulas do Contrato original, desde que não colidentes com o presente Instrumento.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente Termo, por meio de assinatura eletrônica, utilizando-se do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para que produza seus efeitos.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Antonio Bellezza**, **Usuário Externo**, em 01/04/2019, às 21:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Desembargador Helvécio de Brito Maia Neto, Presidente**, em 04/04/2019, às 01:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.





A autenticidade do documento pode ser conferida no link <http://sei.tjto.jus.br/verifica/> informando o código verificador **2506098** e o código CRC **2BF32358**.

---