



CONTRATO Nº 65/2018 - PRESIDÊNCIA/DIGER/DIADM/DCC

PREGÃO ELETRÔNICO - SRP 7/2018
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 39/2018
PROCESSO ORIGINÁRIO Nº 16.0.000013090-0
PROCESSO 18.0.000007402-7

**CONTRATO QUE CELEBRAM ENTRE
SI O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DO TOCANTINS E A
EMPRESA LANLINK SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA S/A.**

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 Desembargado **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, **LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 19.877.300/0001-81, com sede à Rua Boris, 90, Conj. 02, Centro, CEP: 60060-190, Fortaleza/CE, Tel.(85) 3466-8000 - *e-mail: adm.licitacao@lanlink.com.br*, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor, o senhor **ALEXANDRE MOTA ALBUQUERQUE**, brasileiro, portador do RG nº. 930010044190 - SSP/CE, inscrito no CPF/MF sob o nº 261.138.723-00, 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 aquisição de Solução para Implantação de Central de Serviços, incluindo Software de Gestão da Central de Serviços, Serviços de Implantação, Configuração, Manutenção, Suporte Técnico, para atender as necessidades do Poder Judiciário do Estado do Tocantins, de acordo com especificações e quantitativos abaixo:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE.	UND.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Software integrado de gerenciamento da Central de Serviços (<i>Service Desk</i>) orientada aos Processos ITIL. MARCA/MODELO: Assyst v10.0.	01	Licença	R\$ 75.435,73	R\$ 75.435,73
	2	Serviço de Implantação da Central de Serviços e dos Processos ITIL	01	Serviço	R\$ 112.362,00	R\$ 112.362,00
	3	Manutenção e Suporte técnico do Software integrado de gerenciamento da Central de Serviços (<i>Service Desk</i>)	12	Mensal	R\$ 6.839,000	R\$ 82.068,00
Valor total						R\$ 269.865,73

1.2. A aquisição 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 18.0.000007402-7 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 39/2018, 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 1, Itens 1, 2 e 3, a execução será realizada na cidade de Palmas.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO:

3.1 Para o Grupo 1, do Termo de Referência:

3.1.1. Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais:

3.1.1.1. A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas do CONTRATANTE e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das Partes;

3.1.1.2. A Reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede do CONTRATANTE e contará com a participação do preposto formalmente indicado pela CONTRATADA e equipe responsável pela gestão do contrato a ser designado pela Administração do CONTRATANTE;

3.1.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, para aprovação do CONTRATANTE, o seu Plano de Implantação da Central de Serviços, contemplando:

a) Escopo;

b) Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI);

c) Análise de Riscos;

d) Plano de Implantação, contendo Cronograma de atividades detalhando o as diversas fases necessárias à implantação da Central de Serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma; e

e) Cronograma e projeto de implantação dos processos ITIL® V3 elenca dos neste Contrato e no Termo de Referência.

3.1.1.4. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências do CONTRATANTE.

3.1.2. Fase de Planejamento:

3.1.2.1. Durante o período da Fase de Planejamento que deve ser iniciada em até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação do Plano de Implantação, a CONTRATADA deverá providenciar o fornecimento dos recursos de *software*, sua instalação e configuração, alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação do serviço contratado;

3.1.2.2. Na Fase de Planejamento a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

a) Elaboração do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços;

b) O modelo de funcionamento mencionado no subitem anterior deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários do CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento;

c) Elaboração de tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração;

d) Modelagem dos Processos necessários para Implantação do Service Desk; Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Incidentes;

e) Elaboração/Revisão do Catálogo de Serviços de TIC; e

f) Treinamento do Supervisor de Atendimento na utilização do sistema, e laboração da base de conhecimento e catálogo de serviços.

3.1.2.3. A CONTRATADA deverá prover a instalação e configuração do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços a ser utilizado, nos ambientes de produção e de homologação no Data Center do CONTRATANTE;

3.1.2.4. Elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de cumprimento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento do conhecimento. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação do CONTRATANTE;

3.1.2.5. Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela Central de Serviços;

3.1.2.6. O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento é de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de início da Fase de Planejamento, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do CONTRATANTE, em face de eventual necessidade operacional;

3.1.2.7. Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando todos os produtos e serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega dos produtos, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 10 (dez) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Transição;

3.1.2.8. Durante esse mesmo período o CONTRATANTE deverá disponibilizar o ambiente físico para a instalação do Service Desk, a infraestrutura elétrica e lógica (cabeario de rede e telefonia), bem como a base de dados de equipamentos (inventário) e demais informações necessárias para o início dos serviços. Tais atividades devem estar em consonância com o Plano de Implantação da Central de Serviços previamente aprovado; e

3.1.2.9. Instalação do *Software* da Central de Serviços.

3.1.3. Fase de Transição:

3.1.3.1. Uma vez atendidos aos requisitos da fase anterior, a Central de Serviços, será dado início a Fase de Transição;

3.1.3.2. Na fase de transição a CONTRATADA deverá promover treinamento procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços;

3.1.3.3. Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar os treinamento(s) necessário(s) às equipes de Atendimento Nível 1, 2 e 3, que necessitarão utilizar o sistema de Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA;

3.1.3.4 A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe do CONTRATANTE, concluir a elaboração do Catálogo de Serviços de TIC, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/ problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças.

3.1.3.5. Implantação e monitoramento dos Processos ITIL, conforme cronograma acordado entre as Partes;

3.1.3.6. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido;

3.1.3.7. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento ou Transição;

3.1.3.8. Na fase de transição a CONTRATADA deverá realizar o Registro das informações e inventário dos ativos de TIC do CONTRATANTE;

3.1.3.9. A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe do CONTRATANTE, elaborar a Base de Conhecimento para o auxílio e padronização na execução dos serviços objeto desta contratação;

3.1.3.10 A CONTRATADA deverá elaborar os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos;

3.1.3.11. A CONTRATADA também deverá promover a divulgação do início do funcionamento da Central de Serviços aos usuários de TIC do CONTRATANTE por meio de *workshops* e material informativo;

3.1.3.12. Nessa etapa deverão estar completamente finalizados e operantes os modelos de relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a

análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios;

3.1.3.13. O término da Fase de Transição, e o início da operação da Central de Serviços deverão ser oficializados ao CONTRATANTE, por meio de um Termo de Homologação, emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, juntamente com os termos de aceitação de cada fase;

3.1.3.14. O prazo máximo para o término da Fase de Transição é de 60 (sessenta) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo do CONTRATANTE, em face de eventual necessidade operacional;

3.1.3.15. O CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Provisório, em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do Termo de Homologação, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 10 (dez) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Operação.

3.1.4. Fase de Operação:

3.1.4.1. Compreende os serviços de operação da Central de Serviços e o atendimento de 1º e 2º Níveis, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato;

3.1.4.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Instrumento e no Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

3.1.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Encerramento dos Serviços, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações do Service Desk (inventário, base de conhecimento e base de dados com histórico dos chamados);

3.1.4.4. A Base de conhecimento informatizada deverá estar totalmente operacional e conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento;

3.1.4.5. As Bases de Dados que compõem a solução de softwares do Service Desk são de propriedade do CONTRATANTE devendo estar disponível sempre que solicitados em modelo de dados relacional e/ou em formato XML, juntamente com sua documentação técnica ;

3.1.5.6. A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, às ferramentas de gestão de incidentes e relatórios gerenciais produzidos;

3.1.5.7. A formalização da implantação e operação definitivas da Central de Serviços dar-se-á com o Termo de Aceite Definitivo, uma vez comprovados o atendimento de todos os requisitos constantes de Termo de Referência.

3.1.5. Fase de Encerramento dos Serviços (Transição Contratual):

3.1.5.1. A Fase de Encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. Devendo a CONTRATADA elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

3.1.5.2. A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 30 (trinta) dias úteis anteriores ao término do contrato;

3.1.5.3. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

3.1.5.4. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

3.1.5.5. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços ou seus servidores;

3.1.5.6. Entregar todos os manuais, códigos fontes, scripts, plugins, complementos e demais ferramentas necessárias para a continuidade do uso, manutenção e evolução do Sistema de Gestão de Atendimento (Service Desk), em conformidade ao Item 2.5, do Termo de Referência;

3.1.5.7. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

3.1.5.8. Entrega de toda a documentação produzida durante o período de vigência do contrato;

3.1.5.9. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico;

3.1.5.10. Todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

3.1.6 Implantação da Central de Serviços:

Grupo 1 - Cronograma Macro das Fases do Projeto:

Fase	Descrição	Início	Conclusão (prazo estimado)	Entregáveis
1	Fase de Planejamento	5 (cinco) dias úteis após a aprovação do plano de implantação	Até 30 (trinta) dias úteis a partir da aprovação do plano de implantação	1.Plano de Implantação. 2. Cronograma de Implantação dos Processos ITIL. 3. Modelagem dos processos necessários para Implantação do Service Desk; 4. Revisão do Catálogo de Serviços. 5. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes. 6. Treinamento da equipe do Service Desk na utilização do Sistema. 7. Treinamento do Supervisor de Atendimento na elaboração da base de conhecimento e catálogo de serviços. 8. Homologação do Ambiente Operacional. 9. Instalação do Software de Gestão do Service Desk.
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 Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento	1. Levantamento do inventário de ativos de TI do CONTRATANTE. 2. Elaboração/Revisão do Catálogo de Serviços de TI. 3. Treinamento dos servidores do CONTRATANTE. 4. Elaboração dos "Scripts" de Atendimento, Macro fluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Atendimento de Incidentes. 5. Implantação dos Processos de Gerenciamento de Problemas, Mudanças e Configuração e ativos de serviços. 6. Elaboração do Manual do usuário para abertura de chamados. 7.Elaboração dos relatórios operacionais e gerenciais.
3	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição	245 (duzentos e quarenta e cinco dias) a contar do início da atividade	1.Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados. 2. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes. 3. Conclusão dos relatórios operacionais e gerenciais. 4. Elaboração da Pesquisa de Satisfação.
4	Fase de Encerramento dos Serviços	Até 30 (trinta) dias antes do término do Contrato.	Término da vigência contratual.	1.Plano de Encerramento dos Serviços. 2. Transferência de conhecimentos e bases de dados para o CONTRATANTE e/ou nova CONTRATADA.

3.1.7. Implantação dos Processos ITIL

3.1.7.1 A Implantação dos Processos ITIL será realizada conforme cronograma elaborado na Fase de Planejamento, onde o prazo de execução dos serviços poderá ser de 12 meses, contados à partir da assinatura do contrato.

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 1:

3.3.1. A frequência de aferição dos níveis de serviços será mensal, por meio da apresentação pela CONTRATADA do Relatório de Prestação de Serviço;

3.3.2. Os ANS serão avaliados conforme os indicadores da tabela 1 abaixo, deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, através de relatório específico para tal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

Tabela 1 - Indicadores de Desempenho - Grupo 1:

Id.	Indicador de desempenho	Descrição	Meta
1	Índice de cumprimento dos prazos	Total de entregas dentro do prazo definido no Cronograma /Total de entregas definidas no cronograma x 100 (cem).	95%

CLÁUSULA QUARTA - DO TREINAMENTO:

4.1. Grupo 1:

4.1.1. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento de gerenciamento de serviços de TI baseado nas melhores práticas da ITIL, para até 30 (trinta) técnicos designados formalmente pelo CONTRATANTE.

4.1.2. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento dos usuários internos do CONTRATANTE na abertura de chamados via *web*.

4.2. Grupo 1 - Treinamento dos Profissionais do CONTRATANTE:

4.2.1. A CONTRATADA deverá prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos e softwares da Solução de Gerenciamento da Central de Serviços, nos termos abaixo:

4.2.1.1. Curso para até 50 (cinquenta) técnicos, designados formalmente pelo CONTRATANTE, sobre os módulos da ferramenta;

4.2.1.2. Palestras específicas das disciplinas da biblioteca ITIL® Foundation, para até 50 (cinquenta) técnicos designados formalmente pelo CONTRATANTE, por um profissional certificado em ITIL da CONTRATADA;

4.2.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos e em meio digital, sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso;

4.2.1.4. Todo o material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira;

4.2.1.5. A agenda deverá ser acordada com o Gestor do Contrato com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.;

4.2.1.6. A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos espectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pelo CONTRATANTE; e

4.2.1.7. Os cursos deverão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, na sede do CONTRATANTE ou em um de seus anexos, localizados na cidade de Palmas.

4.3. Situação Atual:

4.3.1. Quantidade Estimada de Usuários:

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

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 1 - considerações gerais:

6.1.1. O objeto compreende a aquisição de *Software* integrado de gerenciamento de Service Desk , incluindo software de gerenciamento de serviços de TI - ITSM integrado, contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para a implantação da Central de Serviços de TIC , com o objetivo de atender às demandas dos usuários do CONTRATANTE;

6.1.2. A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Contrato e no Termo de Referência;

6.1.3. Planejamento, estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL® V3 (Information Technology Infrastructure Library) ou versão superior;

6.1.4. Serviço de implantação, configuração e operação da ferramenta de gestão dos serviços de atendimento ao usuário de Service Desk;

6.1.5. A CONTRATADA deverá planejar estruturar, implantar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:

6.1.5.1. Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC do CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;

6.1.5.2. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

6.1.5.3. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC com base nos níveis de serviços definidos;

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

6.1.5.5. 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;

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

6.1.6. A CONTRATADA deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários à completa instalação e operação da Central de Serviços, tais como: despesas com pessoal, assim como a solução de gerenciamento da central de serviços (softwares, instalação, configuração, suporte técnico e treinamentos).

6.2. A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:

6.2.1. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados;

6.2.2. *Software* de Gerenciamento de Serviços de TIC (Service Desk), aderente ao modelo ITIL, devendo ser instalado no Data Center do CONTRATANTE, conforme especificações constantes neste Contrato, no Termo de Referência e seus anexos;

6.2.3. Licenças do software de Gerenciamento da Central de Serviços para toda a equipe de 1º, 2º níveis e demais integrantes da equipe da CONTRATADA;

6.2.4. Licenças do software de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, para no mínimo 50 (cinquenta) integrantes da equipe do CONTRATANTE que atuam na resolução dos chamados de TIC.

6.3. Serão fornecidos pelo CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

6.3.1. Instalações físicas e mobiliárias adequadas;

6.3.2. Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, *switches*,

etc) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;

6.3.3. *Software* de conexão remota, a serem utilizados na Central de Serviços;

6.3.4. Servidor para instalação do software de gestão da Central de Serviços com as seguintes configurações:

6.3.4.1. Máquina Virtual baseada na plataforma *VMware*;

6.3.4.2. Sistemas operacionais: Linux ou Windows Server 2008 ou superior;

6.3.4.3. Sistema Gerenciador de Banco de Banco de dados Microsoft SQL Server ou SGBD baseado em software livre;

6.3.2. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se detalhados neste Instrumento e no Termo de Referência e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo CONTRATANTE, e de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL® V3 (Information Technology Infrastructure Library).

6.4. Item 1 - Software integrado de gerenciamento da Central de Serviços (Service Desk) orientada aos Processos ITIL V3:

6.4.1 Aquisição das Licenças do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, integrado com Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM);

6.4.2. A CONTRATADA deverá dispor de solução informatizada de Central de Serviços, com interface web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados, a ser instalada nas dependências do CONTRATANTE. Esta solução deverá conter recursos de inventário automático de estações de trabalho, coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, bem como interfaces para controle dos processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configurações, de mudanças e da base de conhecimento;

6.4.3. A CONTRATADA deverá ser proprietária do direito de uso das licenças, locatária do direito de uso das licenças, ou parceira autorizada do fabricante do Software de Gestão da Central de Serviços;

6.4.4. Recursos Mínimos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para o Sistema de Gestão da Central de Serviços, as ser disponibilizado e implantado pela CONTRATADA encontra-se descrito abaixo:

6.4.4.1. Ser multiusuário;

6.4.4.2. Possuir manuais e help de utilização atualizados em linguagem português;

6.4.4.3. Manter registro de logs das atividades;

6.4.4.4. A Solução de TIC deve ter implementados os seguintes processos:

6.4.4.5. RF - Request Fulfillment - Cumprimento de Requisições;

6.4.4.6. SCM - Service Catalog Management - Gerenciamento de Catálogo de Serviços;

6.4.4.7. IM - Incident Management - Gerenciamento de Incidentes;

6.4.4.8. PM - Problem Management - Gerenciamento de Problemas;

6.4.4.9. CHG - Change Management - Gerenciamento de Mudança;

6.4.4.10. KM - = Knowledge Management - Gerenciamento de Conhecimento;

6.4.4.11. SACM = Service Asset & Configuration Management - Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço;

6.4.4.12. SLM = Service Level Management - Gerenciamento de Níveis de Serviço;

6.4.5. A CONTRATADA deverá possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades do CONTRATANTE;

6.4.6. A Solução deverá permitir integração com sistema de cadastro de usuários internos, cadastro de usuários do sistema e-PROC, sistema de gestão de pessoas e sistema de patrimônio do CONTRATANTE;

6.4.7. A base de dados do Sistema de Gestão deverá ser implementada, obrigatoriamente em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) de domínio do CONTRATANTE.

6.4.8. A Solução deverá permitir registrar, em banco de dados, todos os atendimentos realizados, com número do chamado, horário de abertura/alteração/conclusão, status do atendimento, identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo), demandante (nome, *email*, telefone, lotação), técnico responsável pelo atendimento, descrição da situação transmitida pelo demandante, procedimento adotados (solução), identificação da tarefa;

6.4.9. A ferramenta deverá registrar o horário e o responsável por quaisquer alterações nos registros;

- 6.4.10. Todos os chamados (incidentes, requisições, problemas, mudanças) deverão referenciar a um item de configuração;
- 6.4.11. Caso, na abertura do chamado, identifique-se que o IC (item de configuração) não esteja cadastrado no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração), a Solução Informatizada deverá abrir uma requisição de mudança, de forma automática, solicitando o cadastro do IC. O chamado do usuário deverá ser atendimento normalmente;
- 6.4.12. A requisição de mudança gerada no item anterior deverá ser automaticamente associada ao chamado do usuário;
- 6.4.13. A solução deverá permitir:
- 6.4.14.1. Configuração do fluxo(*workflow*) com as transições, pré-condições, validadores e pós-ações levantadas junto ao CONTRATANTE;
- 6.4.14.2. O encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;
- 6.4.14.3. A parametrização e a customização dos Níveis Mínimos de Serviços exigidos em edital, e de acordo com as necessidades dos usuários, unidades do CONTRATANTE e assunto sempre determinando de forma automática prazos previstos para cada chamado;
- 6.4.14.4. O agendamento de lembretes com notificação por *email* ou na tela inicial da Solução (mural de informações);
- 6.4.14.5. A integração com sistemas de *email*;
- 6.4.14.6. A abertura de chamados via telefone, *email*, *web* e ferramentas de monitoramento;
- 6.4.14.7. A abertura de chamados, devolvendo automaticamente, via *email*, ao usuário solicitante, um recibo de comprovação da abertura do chamado, quando este informar e-mail institucional do CONTRATANTE;
- 6.4.14.8. A configuração de várias unidades para utilização da ferramenta: Diretoria de Tecnologia da Informação, Diretoria de Obras e outras;
- 6.4.14.9. Configuração de usuários VIP.
- 6.4.15. O auto atendimento logo que o usuário abrir um incidente. O autoatendimento deve prover soluções de contorno, acesso a base de conhecimento (de acordo com o tipo de incidente), telas de perguntas e respostas (possíveis erros e possíveis soluções);
- 6.4.16. Que Níveis Mínimos de Serviço (NMS) seja especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação de acordo com os parâmetros estabelecidos. Caso sejam ultrapassados a solução fará a notificação através da console e/ou envio de mensagem eletrônica;
- 6.4.17. Notificar os níveis superiores de gestão de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite pré-definidos;
- 6.4.18. Cada técnico e analista da CONTRATADA deverá ter um login e uma senha específicos para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimento;
- 6.4.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar licenças ao CONTRATANTE e às empresas de serviços de TIC que atuam na sede do CONTRATANTE, de forma a possibilitar a criação e a atualização de requisições de serviços, eventos e incidentes, problemas, mudanças, liberações, geração de pesquisas e relatórios, catálogo de serviços, conhecimento, configurações, níveis de serviços e quaisquer outros que requererem a permissão de acesso;
- 6.4.20. Deverá ser dado o acesso livre através de login e senha para todos os usuários do CONTRATANTE para:
- 6.4.20.1. Qualquer operação de consulta aos chamados;
- 6.4.20.2. Criação de incidentes, requisições e eventos.
- 6.4.21. A ferramenta deverá permitir:
- 6.4.21.1. Operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de chamados, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas freqüentes) com o uso de browser padrão de mercado;
- 6.4.21.2. Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- 6.4.21.3. Consultar *scripts* de atendimento armazenados em base de conhecimento;
- 6.4.21.4. Controlar e gerenciar os chamados registrados;
- 6.4.21.5. Monitorar os ativos e serviços, com a atribuição de limites de alertas por meio do envio de mensagens de correio eletrônico aos técnicos e

administradores cadastrados;

6.4.21.6. Enviar *email* ao usuário demandante quando da conclusão do chamado dono sistema;

6.4.21.7. Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação da base de dados em caso de perda;

6.4.21.8. Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT, dentre outros):

- a) Relatórios para aferição dos níveis de serviço;
- b) Indicadores de desempenho dos grupos de 1º, 2º e 3º níveis, incluindo o quantidade de chamados atendidos, quantidade de chamados abertos e concluídos, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;
- c) Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros;
- d. Estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por chamado ou, sinteticamente, por tarefa, sub-tarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;
- e) Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos;
- f) Relatórios de gestão e controle de chamados.

6.4.22. Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, níveis de atendimento, categorização do catálogo de serviços, dentre outros;

6.4.23. Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Instrumento e no Termo de Referência, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordados;

6.4.24. O sistema deverá possuir ainda, as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir o acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços;
- b) Disponibilizar monitoramento de todos os atendimentos abertos e caso eles estejam fora do prazo dos Níveis Mínimos de Serviços acordados, deve-se possibilitar gerar alarmes automáticos;
- c) Possibilitar o encerramento das ocorrências;
- d) Possibilitar o controle de horas válidas;
- e) Separar os tempos de atendimento e solução por nível de atendimento;
- f) Permitir definições dos níveis de prioridade;
- g) Gerenciar o tempo de resposta baseado nas definições de prioridades;
- h) Gerenciar o tempo de solução baseado nas definições de categorias;
- i) Interface web, acesso remoto e multiusuário, linguagem português.

6.4.25. A CONTRATADA manterá base de dados atualizada integrada com o cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos do CONTRATANTE, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento;

6.4.26. A base de dados de equipamentos possuirá, necessariamente, um atributo contendo o número de patrimônio do equipamento, para permitir integração com o sistema de controle de patrimônio do CONTRATANTE;

6.4.27. O CONTRATANTE terá perfil de acesso permanente ao sistema para extrair informações atualizadas sobre o atendimento (consultas, relatórios, etc.), bem como para realização de auditorias;

6.4.28. A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE os manuais de utilização do sistema e erratas, sempre que forem feitas alterações que reflitam na documentação;

6.4.29. Requisitos da Base de Conhecimento;

6.4.30. Será estruturada pela CONTRATADA, com auxílio e supervisão do CONTRATANTE;

6.4.31. Deverá manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores;

6.4.32. Deverá conter scripts para suporte às equipes de atendimento (1º e 2º níveis), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário). Com a evolução do ambiente computacional, novos equipamentos, novos produtos e novas versões de produtos serão incorporados à plataforma durante o prazo de vigência do contrato. Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão scripts previamente preparados:

- a) Sistemas operacionais de desktop existentes no ambiente tecnológico do CONTRATANTE;
- b) Procedimentos básicos sobre equipamentos (stand alone ou ligados e m rede);
- c) Microcomputadores;
- d) Notebooks, tablets e demais dispositivos móveis;
- e) Impressoras laser e jato de tinta.

6.4.33. A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, deverá estar sempre acessível de forma on-line à equipe do CONTRATANTE;

6.4.34. A CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada, sempre que requerido, dos esquemas e das descrições ao CONTRATANTE;

6.4.35. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional ao CONTRATANTE;

6.4.36. Os custos da criação, povoamento e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar inclusos no preço dos serviços;

6.4.37. O formulário de abertura do chamado poderá ser customizado de acordo com o Tipo de Serviço solicitado.

6.5. Item 2 - Serviço de Implantação da Central de Serviços e dos processos ITIL:

6.5.1. Serviço de diagnóstico de maturidade organizacional, mapeamento, configuração quanto à adoção de práticas ITIL e planejamento das ações para implantação de melhorias na gestão dos serviços de TIC;

6.5.2. Serviço de Implantação da Solução de Service Desk e customização de relatórios;

6.5.3. A implantação da Central de Serviços será realizada na Diretoria de Tecnologia da Informação, podendo o software ser configurado para posteriormente realizar a implantação em outras diretorias, tais como: Diretoria de Obras e Diretoria Administrativa;

6.5.4. Licenças do software de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, em número suficiente para atender aos servidores do CONTRATANTE que atuam na resolução dos chamados de TIC;

6.5.6. Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.

6.6. Implementação de Processos ITIL:

6.6.1. Serviço de definição, implantação e monitoramento dos processos ITIL, referente aos serviços de TIC:

- 6.6.1.1. Gerenciamento Estratégico;
- 6.6.1.2. Gerenciamento do Portifólio de Serviços;
- 6.6.1.3. Gerenciamento de Demanda;
- 6.6.1.4. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 6.6.1.5. Gerenciamento dos Níveis de Serviços;
- 6.6.1.6. Gerenciamento de Incidentes;
- 6.6.1.7. Gerenciamento de Mudanças;
- 6.6.1.8. Gerenciamento do Conhecimento;
- 6.6.1.9. Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviços;
- 6.6.1.10. Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- 6.6.1.11. Gerenciamento da Central de Serviços;
- 6.6.1.12. Gerenciamento de Incidentes;
- 6.6.1.13. Gerenciamento de Evento;

- 6.6.1.14. Cumprimento de Requisição;
- 6.6.1.15. Gerenciamento de Problema;
- 6.6.2. Principais atividades a serem executadas;
- 6.6.3. Plano de Implantação dos Processos ITIL;
- 6.6.4. Análise do Cenário atual, mapeamento, verificação e criação dos processos;
- 6.6.5. Relatório do grau de maturidade atual e a ser alcançado, para os processos;
- 6.6.6. Modelagem e mapeamento dos Processos;
- 6.6.7. Acompanhamento da implementação dos processos nas ferramentas;
- 6.6.8. Análise, refinamento e documentação do fluxo do processo;
- 6.6.9. Auditoria de qualidade nos processos;
- 6.6.10. Definição da estrutura do Service Desk;
- 6.6.11. Desenvolvimento do plano de mudança de cultura organizacional;
- 6.6.12. Definição de Indicadores e relatórios de desempenho dos processos;
- 6.6.13. Realização de Workshops e Treinamento nos processos à no mínimo 30 servidores de TIC definidos pelo CONTRATANTE.

6.7. Item 3 - Serviço de Manutenção e Suporte Técnico do Software de gerenciamento da Central de Serviços:

- 6.7.1. Atualizações do software por um período de 12 (doze) meses;
- 6.7.2. Serviço de Suporte Técnico do software descrito no item 1, prestado por um período de 12 (doze) meses;
- 6.7.3. Durante a vigência do contrato deverá ser fornecido suporte técnico pela CONTRATADA seguindo as especificações abaixo:
 - a) Suporte técnico para eventuais dúvidas ou problemas com a solução;
 - b) Acompanhamento nos chamados escalados para a FABRICANTE em situações de falhas/problemas desconhecidos pelo suporte técnico da CONTRATADA ou bug's;
 - d) O atendimento deverá ser realizado via contato telefônico ou ferramenta de acesso remoto independentemente do tipo de incidente, na linguagem português;
 - e) Suporte técnico telefônico fornecido de segunda a sexta feira das 08:00 as 19:00, em dias úteis nacionais, prestado unicamente à equipe da área de informática do CONTRATANTE referente a problemas de funcionamento/configuração dos produtos fornecidos;
 - f) Franquia de 40 (quarenta) horas mensais;
 - g) Tempo de atendimento telefônico máximo de 2 (duas) horas úteis após a abertura do chamado técnico;
 - h) Incidentes, chamados, e problemas escalados ao FABRICANTE deverá o ter o acordo de nível de serviço (SLA) abaixo;
 - i) Severidade Nível 1 (Crítico - Onde afeta o serviço prestado do CONTRATANTE por interrupções da solução, possíveis perda de dados, alterações de configuração padrão para configuração insegura e onde não há solução alternativa disponível): 6 horas (Horário Comercial);
 - j) Severidade Nível 2 (Alto - Onde afeta a funcionalidade do produto mas não causa corrupção e perda de dados ou travamento sistemas): 10 (dez) horas (Horário Comercial);
 - k) Severidade Nível 3 (Médio - Solicitações não críticas onde não afeta a funcionalidade do produto): 12 (doze) horas (Horário Comercial);
 - l) Severidade Nível 4 (Baixo - Solicitações não críticas ou solicitação de serviços. Todos os incidentes que não satisfaçam um dos critérios listados acima, serão classificados a esse nível de gravidade): 14 (quatorze) horas (Horário Comercial).

CLÁUSULA SÉTIMA - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICOS:

7.1. Qualificação técnica dos profissionais:

7.1.1. Grupo 01:

Item	Perfil	Requisitos de Qualificação Profissional
		Formação completa de nível superior na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovada através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento

2	Gerente de Projeto	equivalente. Experiência mínima comprovada de 06 meses na função de gerenciamento de serviços utilizando ITIL, gerente de Projeto ou Scrum Master. Certificação ITIL Foundation Certificate ou superior.
---	--------------------	--

CLÁUSULA OITAVA - DO RECEBIMENTO:

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

8.1.1. Grupo 1, Item 1, do Termo de Referência:

8.1.1.1. O CONTRATANTE expedirá "Termo de Recebimento Provisório", para efeito de posterior verificação da conformidade dos objetos com as especificações constantes neste Instrumento e no Termo de Referência, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA, nos termos do artigo 73, inciso I, *alínea "a"*, da Lei nº 8.666, de 1993.

8.1.1.2. O CONTRATANTE emitirá "Termo de Recebimento Definitivo", mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de 10 (dez) dias de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos deste Contrato e do Termo de Referência, assinado pelas partes, nos termos do artigo 73, I, "b", da Lei nº 8.666, de 1993.

8.1.1.3. 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.

8.1.1.4. 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. Grupo 1 - Itens 2 e 3:

9.1.1. A CONTRATADA garantirá os serviços prestados por 12(doze) meses após o aceite do projeto, mesmo que o contrato já tenha sido encerrado;

9.1.2. Após a conclusão de uma Ordem de Serviço (OS), como condição para pagamento, a CONTRATADA emitirá Certificado de Garantia (CERTIFICADO);

9.1.3. O CERTIFICADO deverá constar, no mínimo, itens sob sua cobertura e itens excluídos da garantia, a forma de contato, seu prazo, formas de perda da garantia e os prazos de atendimento a chamados de garantia;

9.1.4. O CERTIFICADO deverá ser enviado juntamente com a Nota Fiscal de Serviço;

9.1.5. Durante o período de garantia caberá a CONTRATADA toda manutenção corretiva decorrente de erros ou falhas que resultem em funcionamento incorreto ou em desconformidade com as especificações aceitas na OS, cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados, sem ônus para o CONTRATANTE.

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:

12.1. A remuneração da CONTRATADA dar-se-á de acordo com os valores estabelecidos na Cláusula Primeira deste Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO VALOR:

13.1. O valor global do presente Instrumento fica ajustado em **R\$ 269.865,73 (duzentos e sessenta e nove mil oitocentos e sessenta e cinco reais e setenta e três centavos)**, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO PAGAMENTO:

14.1. Para o Item - 01, do Grupo 1, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, apresentar nota fiscal correspondente aos objetos fornecidos.

14.2. Para os Itens 02 e 03, do Grupo 1, a CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal correspondente aos serviços efetivamente prestados:

14.2.1. Para o Item 2, do Grupo 1, o Valor do Pagamento poderá ser realizado por etapa (VPE), conforme descrito no Item 4, do Termo de Referência e Cláusula Segunda deste Contrato - Dinâmica de Execução, sendo que o valor pago será de acordo com o percentual correspondente de cada etapa:

Etapas	Descrição	Percentual do Pagamento	Duração Estimada da Etapa
01	Fase de Planejamento	10%	30 dias
02	Fase de Transição	20%	60 dias
03	Fase de Operação	60%	245 dias
04	Fase de Encerramento	10%	30 dias

14.2.2. O Valor do Pagamento da Etapa (VPE) será igual ao somatório dos valores de prestação dos serviços, decrescidos da eventuais sanções descritas no Item 10, do Termo de Referência, aplicadas para cada nível de serviço:

14.3.2.3. Para o Item 3, do Termo de Referência: O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação dos serviços, decrescidos da eventuais sanções descritas no item 10, do Termo de Referência, aplicadas para cada nível de serviço.

14.4. As Notas Fiscais/Faturas deverão conter:

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

14.4.2. A descrição clara do objeto da contratação.

14.5. 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.

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

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

14.8. 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.

14.9. O pagamento será realizado, no prazo previsto no item anterior, por meio de ordem bancária em conta corrente da CONTRATADA: **Banco Brasil, Agência nº 3653-6, Conta Corrente nº 3100-3**, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual não tenha concorrido.

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

14.11 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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

15.1. A CONTRATADA obriga-se a:

15.1.1. Observar as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas legais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Contrato, além daquelas específicas previstas no neste Contrato e no Termo de Referência;

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

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

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

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

15.1.3.3. Participar 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.

15.1.4. 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;

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

15.1.6 Reportar à 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 do 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;

15.1.7. 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;

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

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

15.1.10. 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 05 (cinco) dias úteis;

15.1.11. 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;

15.1.12. 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 SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

16.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

16.1.1. Responsabilizar-se pela observância às Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e demais normas legais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Contrato;

16.1.2. 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;

16.2.3. 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.

16.2.4. 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;

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

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

16.2.7. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a execução;

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

16.2.9. Dar providências às recomendações da CONTRATADA, concernentes ao objeto deste Contrato;

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

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

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

16.2.13. 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 SÉTIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

17.1. 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.

17.2. 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) 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.

17.3. Na hipótese de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações assumidas pela CONTRATADA, referente ao Grupo 1, a esta será aplicada multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total, por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) do valor inadimplido.

17.4. 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;

17.5. 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;

17.6. 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.

17.7. 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 DÉCIMA OITAVA - DA RESCISÃO:

18.1. 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 DÉCIMA NONA - DA VIGÊNCIA:

19.1. O prazo de vigência deste Contrato dar-se-á da seguinte forma:

19.1.1. Para os Itens 1 e 2, do Grupo 1, o prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura;

19.1.2. Para o Item 3, do Grupo 1, o prazo de vigência do 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 - DA VINCULAÇÃO:

20.1. O presente Contrato fica vinculado aos autos 16.0.000013090-0 e 18.0.000007402-7.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA LEGISLAÇÃO E CASOS OMISSOS:

21.1. 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 SEGUNDA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

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

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

22.1.2. 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.

22.2. 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:

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

22.2.2. 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;

22.2.3. 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;

22.2.4. 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;

22.3. 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.

22.4. 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.

22.5. 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.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO:

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA- DA SUBCONTRATAÇÃO:

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS VEDAÇÕES:

25.1. 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 SEXTA - DO FORO:

26.1. 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 **Alexandre Mota Albuquerque, Usuário Externo**, em 06/04/2018, às 13:37, 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.tjo.jus.br/verifica/> informando o código verificador **1929104** e o código CRC **790FC8FD**.



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

Termo Aditivo - PRESIDÊNCIA/DIGER/DIADM/DCC

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº. 65/2018, CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS E A EMPRESA LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A, REFERENTE A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS, INCLUINDO SOFTWARE DE GESTÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS.

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 **LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 19.877.300/0001-81, com sede à Rua Boris, 90, Conj. 02, Centro, CEP: 60060-190, Fortaleza/CE, Tel.(85) 3466-8000 - e-mail: *adm.licitacao@lanlink.com.br*, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor, o senhor **ALEXANDRE MOTA ALBUQUERQUE**, brasileiro, portador do RG nº. 930010044190 - SSP/CE, inscrito no CPF/MF sob o nº 261.138.723-00, têm entre si, justo e avençado, o presente **TERMO ADITIVO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:

1.1. Constitui objeto do presente Termo a prorrogação da vigência do Contrato nº 65/2018, 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 PRORROGAÇÃO:

2.1. Nos termos do subitem 19.1.2, da Cláusula Décima Nona, do Instrumento contratual a prorrogação terá seus efeitos somente em relação aos serviços de Manutenção e Suporte técnico do *Software* integrado de gerenciamento da Central de Serviços (*Service Desk*), descritos no Grupo 1, item 3.

2.2. O valor mensal do Contrato após a prorrogação será de R\$ 6.839,00 (seis mil oitocentos e trinta e nove reais), e o valor global de R\$ 82.068,00 (oitenta e dois mil sessenta e oito reais).

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: 33.90.40

Fonte de Recurso: 0100

CLÁUSULA QUARTA - DA VINCULAÇÃO:

4.1. O presente Termo Aditivo vincula-se, em sua integralidade ao Contrato nº 65/2018 e aos autos 18.0.000007402-7, 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.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Mota Albuquerque, Usuário Externo**, em 04/04/2019, às 17:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Desembargador Helvécio de Brito Maia Neto, Presidente**, em 05/04/2019, às 17:45, 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 **2511683** e o código CRC **51B5FCA3**.

