



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
AV. PRUDENTE DE MORAIS, 100 - Bairro CIDADE JARDIM - CEP 30380000 - Belo Horizonte - MG

CONTRATO

SEI nº 0006409-18.2019.6.13.8000

Contrato nº 011/20 – TREMG

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A **UNIÃO**, POR INTERMÉDIO DO **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS E DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**

Pelo presente instrumento, de um lado a **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS**, CNPJ nº 05.940.740/0001-21, com sede em Belo Horizonte/MG, na Av. Prudente de Moraes, 100, Cidade Jardim, a seguir denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador Rogério Medeiros Garcia de Lima, e, do outro lado, a **DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, CNPJ nº 03.627.226/0001-05, com sede em Cuiabá/MT, na Av. Arquimedes Pereira Lima, 3483 - Bairro Santa Cruz, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sócio-Diretor, Fernando Antônio Bellezzia, RG nº M-3.171180 - SSP/MG, CPF nº 392.675.986-00, vêm ajustar o presente Contrato de Prestação de Serviços, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação dos serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, com observância dos Anexos do presente Instrumento e os Anexos do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS QUANTITATIVOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá preencher 25 (vinte e cinco) postos de trabalho, sendo a jornada diária de 08 (oito) horas, totalizando **40**

(quarenta) horas semanais, com as seguintes funções:

FUNÇÃO	Quantidade
Atendente de Serviço de Suporte 1º e 2º Nível	10
Analista de Serviço de Sustentação 3º Nível	9
Especialista de Serviço de Sustentação e Consultoria de Soluções 3º Nível	4
Supervisor de Serviço de Suporte 1º, 2º e 3º Nível	1
Gerente Geral	1

Parágrafo Primeiro: Deverão ser observados os respectivos Acordos Coletivos, Convenção Coletiva de Trabalho ou equivalente, bem como a legislação pertinente, inclusive no que toca ao intervalo para refeição e repouso, para todos os funcionários alocados para a prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo: Os serviços serão executados, preferencialmente, no período de funcionamento do CONTRATANTE e de acordo com a solicitação deste.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- I. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, supervisionando a execução, por parte dos seus empregados, de todos os serviços descritos no ANEXO deste Contrato e nos Anexos do Termo de Referência;
- II. Atender a todas as condições descritas no Termo de Referência e neste Contrato;
- III. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência deste Contrato;
- IV. Disponibilizar a ferramenta de Service Desk - ITSM e acessos/senhas de uso para utilização pela CONTRATANTE;
- V. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- VI. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao CONTRATANTE ou a terceiros;
- VII. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública em decorrência da prestação dos serviços contratados;
- VIII. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE;
- IX. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do CONTRATANTE a que a CONTRATADA tiver conhecimento;

- X. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;
- XI. Desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto SOMENTE com prévia autorização do CONTRATANTE;
- XII. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo CONTRATANTE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Contrato;
- XIII. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pelo CONTRATANTE;
- XIV. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Contrato e nas Ordens de Serviço;
- XV. Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica de pelo menos 70% dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, ao CONTRATANTE antes do início da prestação dos serviços;
- XVI. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- XVII. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes neste Contrato;
- XVIII. Participar, no período compreendido entre o início da vigência do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do CONTRATANTE, o qual fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- XIX. Formalizar a indicação de preposto da CONTRATADA e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato.
- XX. Encaminhar ao CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver alteração profissional, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao CONTRATANTE, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, observando os termos do inciso XV desta Cláusula, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- XXI. Elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- XXII. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachás, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE;
- XXIII. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações/alterações nas tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE;
- XXIV. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados;
- XXV. Solicitar, obrigatoriamente, ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

- XXVI. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- XXVII. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça;
- XVIII. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE ou a serviço dele;
- XXIX. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;
- XXX. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- XXXI. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- XXXII. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- XXIII. Atender a todos os requisitos estabelecidos neste contrato e seus anexos;
- XXIV. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- XXXV. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;
- XXVI. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- XXVII. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE;
- XVIII. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da política de segurança da informação e das demais normas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas;
- XXIX. Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE;
- XL. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- XLI. Devolver os crachás fornecidos pelo CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o CONTRATANTE ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- XLII. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado há menos de cinco anos do quadro do CONTRATANTE ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;
- XLIII. Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, aos profissionais indicados pelo mesmo, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TIC;

- XLIV. Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da licitação e inerente a etapa de Transição Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste contrato e demais anexos, contemplando, no mínimo:
- a) 01(um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute, ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;
 - b) 01 (um) profissional com certificação ITIL Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library.
- XLV. Comprovar, em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço, conforme estabelecido no Anexo VI do Termo de Referência– Perfis e Qualificações Profissionais, e condições abaixo:
- Para os profissionais que prestarão os serviços, deverá comprovar no início da prestação dos serviços que, pelo menos, 70% (setenta por cento) dos colaboradores possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até um mês após a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação, observando os termos do inciso XV desta Cláusula.
- XLVI. Cumprir as normas de segurança do CONTRATANTE, além dos postulados legais vigentes no âmbito Federal, Estadual e/ou Municipal;
- XLVII. Manter preposto facilmente contatável, capaz de resolver pendências que surgirem, efetuar substituição de empregado faltoso ou solucionar problemas pertinentes à prestação dos serviços;
- XLVIII. Arcar com os ônus decorrentes do uso indevido dos telefones, de danos patrimoniais ou pessoais causados por seus funcionários, inclusive em relação a terceiros, nas dependências do CONTRATANTE;
- XLIX. Apresentar, em original ou cópia, recibos de pagamento dos empregados prestadores dos serviços, devidamente assinados pelos mesmos, ou de comprovantes de depósito em conta bancária, aberta para esse fim em nome de cada empregado, conforme o art. 464, parágrafo único, da CLT, bem como comprovantes da quitação dos demais encargos trabalhistas;
- L. Programar, previamente, as substituições de férias e licença, quando possível, por profissionais de mesma qualificação, para que não haja descontinuidade dos serviços;
 - LI. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;
 - LII. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;
 - LIII. Entregar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, a documentação comprobatória da quitação das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, referentes aos empregados;
 - LIV. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo CONTRATANTE, substituindo, no prazo prescrito na

comunicação do CONTRATANTE, qualquer empregado cuja conduta seja considerada inconveniente pelo CONTRATANTE;

- LV. Substituir, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, qualquer profissional que não esteja atendendo satisfatoriamente à produtividade média dos serviços relacionados à sua competência, ou aos procedimentos técnicos, administrativos, de segurança e comportamentais exigidos pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE, a partir da assinatura deste instrumento, a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, quando for o caso, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá, ao término da vigência deste contrato ou quando da substituição definitiva do prestador de serviços, apresentar o respectivo termo de rescisão de contrato de trabalho ou declaração da manutenção do vínculo trabalhista com o referido prestador.

Parágrafo Terceiro: Até que a CONTRATADA comprove o disposto no parágrafo anterior, o CONTRATANTE deverá reter a garantia prestada e os valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a CONTRATADA não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA que seja optante pelo SIMPLES NACIONAL deverá formalizar seu pedido de **exclusão do referido regime tributário junto à Receita Federal**, até o último dia útil do mês subsequente ao do início da vigência do contrato, nos termos do art. 30, §1º, II da Lei Complementar nº 123/2006.

Parágrafo Quinto: Na hipótese do parágrafo anterior, a CONTRATADA deverá **comprovar sua exclusão, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis** após o término do prazo para comunicação à Receita Federal, sob pena de inadimplemento contratual e aplicação das penalidades cabíveis, bem como a comunicação direta àquele Órgão, por meio de ofício expedido pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Sexto: O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA poderá, excepcionalmente, apresentar documentação de qualificação técnica de até 30% de seus profissionais em até 120 dias a partir do início da vigência do contrato.

Parágrafo Oitavo: Excepcionalmente e a critério do CONTRATANTE, autorizado formalmente, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas para profissionais que prestarão serviços relacionados nas TAREFAS DE SUPORTE por períodos inferiores a 30 (trinta) dias, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica.

Parágrafo Nono: O preposto mencionado no inciso XIX e seu substituto eventual deverão ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações do CONTRATANTE, na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, para acompanhamento dos serviços. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência/webconferência.

Parágrafo Dez: A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito deste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- I. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA execute o fornecimento do objeto do presente contrato, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, desde que tais profissionais cumpram todas as normas internas do CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;
- I. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente contrato;
- II. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;
- III. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu ateste quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- IV. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Edital e neste Contrato;
- V. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste contrato;
- VI. Disponibilizar, quando necessário, espaço físico, mobiliário e computador a ser utilizados pelas equipes dos serviços em 1º, 2º e 3º Nível Presencial da CONTRATADA;
- VII. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;
- VIII. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações;
- IX. Zelar para que, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;
- X. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a reexecução do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- XI. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;
- XII. Disponibilizar instalações sanitárias;
- XIII. Avisar a CONTRATADA quando o funcionário não comparecer para o trabalho, para que seja providenciada a substituição, no prazo prescrito na comunicação do CONTRATANTE.

- XIV. Notificar, por escrito, por correio ou e-mail, a CONTRATADA a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços estabelecendo quando for o caso, prazo para a sua regularização;
- XV. Realizar negociação contratual, por ocasião da prorrogação da vigência do contrato, para a redução ou exclusão de custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, sob pena de não prorrogação da vigência do contrato;
- XVI. Examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados a seu serviço, no todo ou em parte, para comprovar o registro de função profissional;
- XVII. Registrar, em relatório, as deficiências porventura existentes na prestação dos serviços, encaminhando cópia do mesmo à CONTRATADA, para a correção das irregularidades apontadas no prazo prescrito.

Parágrafo Único: O CONTRATANTE não se compromete a demandar o total de quantitativos estimados. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS:

A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo **período de 6 (seis) meses**, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.

Parágrafo Primeiro: No período de garantia, a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

Parágrafo Segundo: Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro: A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito no Anexo II deste Contrato em MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.

CLÁUSULA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

A ocorrência de feriado, estabelecido exclusivamente pelo CONTRATANTE, não implicará, necessariamente, interrupção dos serviços, reservando-se ao CONTRATANTE o direito exclusivo de dispensar a prestação de serviços, mediante comunicação à CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CONTA VINCULADA

Os valores dos encargos trabalhistas, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, previstos no art. 4º da Resolução CNJ nº 169/13, alterada pela Resolução CNJ nº 183/13, relativos aos empregados da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços, deverão ser mensalmente deduzidos do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA e depositados pelo CONTRATANTE, em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, aberta especificamente para este fim, no Banco do Brasil S.A., doravante denominado BANCO.

Parágrafo Primeiro: Serão objeto do depósito tratado no *caput*, os valores das seguintes rubricas:

I – férias;

II – 1/3 constitucional;

III – 13º salário;

IV – multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

V – incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

Parágrafo Segundo: Além dos valores das rubricas especificadas no parágrafo primeiro, serão também objeto de retenção e depósito pelo CONTRATANTE, os valores referentes às tarifas bancárias, para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada, nos valores estabelecidos na Tabela de Tarifas, afixadas nas agências do BANCO e disponível no endereço eletrônico na internet www.bb.com.br, na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo Terceiro: Os valores dos depósitos de que trata o *caput* deste artigo, efetivados exclusivamente em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, em nome da CONTRATADA, somente poderão ser movimentados mediante autorização expressa do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto: Os percentuais das provisões trabalhistas serão os mesmos indicados na tabela abaixo:

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS				
Item	Risco Acidente do Trabalho			SIMPLES
	1%	2%	3%	
GRUPO A	34,80	35,80	36,80	28,00
TÍTULO				
13º SALÁRIO	8,33	8,33	8,33	8,33
FÉRIAS	8,33	8,33	8,33	8,33
ABONO DE FÉRIAS	2,78	2,78	2,78	2,78
SUBTOTAL	19,44	19,44	19,44	19,44
INCIDÊNCIA GRUPO A	6,77	6,96	7,16	5,44
MULTA FGTS	4,30	4,30	4,30	4,30
A CONTINGENCIAR	30,51	30,71	30,90	29,19

Parágrafo Quinto: O valor de tarifa de manutenção da conta vinculada deverá ser descontado do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na referida conta

vinculada, juntamente com os valores elencados no parágrafo primeiro, nos termos do parágrafo segundo.

Parágrafo Sexto: Ficará a cargo do CONTRATANTE solicitar ao BANCO a abertura da conta-depósito vinculada em nome da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo: O CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA o cadastramento da conta-depósito vinculada, na forma do Anexo VIII do Termo de Cooperação Técnica nº 33/2019, firmado entre o CONTRATANTE e o BANCO, **encaminhando também àquela o documento do Anexo VI do Termo de Cooperação Técnica nº 33/2019, para fins de autorização de movimentação.**

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA deverá encaminhar ao BANCO a autorização do Anexo VI mencionada no parágrafo sétimo, o ato constitutivo da empresa, bem como os demais documentos necessários para proceder à abertura da conta, **no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a comunicação formal do CONTRATANTE.**

Parágrafo Nono: Os depósitos de que trata o *caput* desta Cláusula serão efetuados sem prejuízo das demais retenções legais.

Parágrafo Dez: Os recursos depositados na conta-depósito vinculada serão remunerados conforme índice de correção da poupança *pro rata die*.

Parágrafo Onze: A CONTRATADA poderá solicitar autorização do CONTRATANTE para:

I - resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no art. 4º da Resolução nº 169/13, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados para prestação dos serviços contratados, após a apresentação e conferência pelo CONTRATANTE da documentação comprobatória do pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias; e

II – movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no art. 4º da Resolução 169/13.

Parágrafo Doze: Após a conferência da documentação aludida no inciso I do parágrafo onze, será expedida a referida autorização, a qual deverá ser encaminhada, pelo setor competente do CONTRATANTE, ao BANCO onde tiver sido aberta a conta-depósito vinculada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação dos referidos documentos.

Parágrafo Treze: Na situação descrita no inciso II do parágrafo onze, o CONTRATANTE solicitará ao BANCO 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.

Parágrafo Quatorze: Durante a execução do contrato poderá ocorrer liberação dos valores da conta-depósito mediante autorização do CONTRATANTE, que deverá expedir ofício ao BANCO, conforme modelo constante no Anexo IV, do Termo de Cooperação Técnica nº 33/2019.

Parágrafo Quinze: 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 um ano de serviço, o CONTRATANTE deverá requerer, por meio da CONTRATADA, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.

Parágrafo Dezesesseis: No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a CONTRATADA poderá adotar um dos procedimentos indicados no parágrafo onze, devendo apresentar ao CONTRATANTE, na situação consignada no inciso II do referido parágrafo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta-corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Contrato é de **24 (vinte e quatro) meses**, iniciando-se em **3 de março de 2020** e encerrando-se em **2 de março de 2022**, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Primeiro: Ocorrendo a prorrogação do prazo de vigência do Contrato, esta se fará por meio de Termo Aditivo.

Parágrafo Segundo: Nas eventuais prorrogações, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser excluídos como condição para prorrogação. [\[1\]](#)

Parágrafo Terceiro: Em caso de prorrogação não deverá ser considerado valor referente ao item treinamento.

CLÁUSULA NONA - DO VALOR

O valor total estimado do Contrato é de **R\$6.988.057,68 (seis milhões novecentos e oitenta e oito mil cinquenta e sete reais e sessenta e oito centavos)**, sendo:

- Custo total da mão de obra terceirizada: R\$6.229.248,48 (seis milhões duzentos e vinte e nove mil duzentos e quarenta e oito reais e quarenta e oito centavos) ;
- Valor total das UST's: R\$689.353,20 (seiscentos e oitenta e nove mil trezentos e cinquenta e três reais e vinte centavos);
- Valor total do treinamento: R\$22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais);

- Valor total das diárias: R\$46.956,00 (quarenta e seis mil novecentos e cinquenta e seis reais)

Parágrafo Primeiro: O valor da diária é de R\$ 212,40 (duzentos e doze reais e quarenta centavos), que deverá ser pago ao empregado pela Contratada.

Parágrafo Segundo: No caso de falta ou atraso sem substituição de prestador de serviço, será descontado do faturamento mensal o valor correspondente ao número de horas não trabalhadas (horas de serviço não prestado) acrescido dos respectivos encargos incidentes.

CLÁUSULA DEZ – DA RECOMPOSIÇÃO

Caso haja necessidade de recomposição dos valores contratados, para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição do CONTRATANTE, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, será permitida a repactuação, nos termos do art. 12 do Decreto n.º 9.507/2018, o reajuste, de acordo com art. 55, inciso III da Lei n.º 8.666/93 c/c o art. 2º e 3º da Lei nº 10.192/01, ou a revisão, conforme art. 65, II, "d", da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Primeiro: Para fins de repactuação, deverá ser observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do Acordo Coletivo, Convenção Coletiva ou equivalente que tenha servido para fundamentar a proposta na qual se baseia a contratação, devendo a CONTRATADA apresentar pedido fundamentado, juntamente com Acordo Coletivo ou Convenção Coletiva devidamente registrada e planilha(s) de formação de preços, e, caso comprovado o direito à repactuação, os valores serão devidos a partir da data do fato que gerou o direito.

Parágrafo Segundo: Para fins do disposto no parágrafo anterior, o direito à repactuação somente poderá ser exercido pela CONTRATADA até a data da prorrogação contratual subsequente.

Parágrafo Terceiro: Caso haja necessidade de revisão dos valores contratados, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato para restabelecer a relação entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição do CONTRATANTE pactuada inicialmente entre as partes, a CONTRATADA deverá comprovar a configuração da álea econômica extraordinária e extracontratual, nos termos do art. 65, II, "d" da Lei nº. 8.666/93.

Parágrafo Quarto: Para fins do disposto no parágrafo anterior, será devida a revisão dos valores pelo CONTRATANTE a partir da data da solicitação formal da CONTRATADA.

CLÁUSULA ONZE – DO PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar a respectiva Nota Fiscal/Fatura, a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços e o pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia a contar do recebimento do referido documento, por meio de ordem bancária, após o ateste da prestação dos serviços, com o aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, pelos servidores designados pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro: Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida, conforme estabelecido no Anexo VII do Termo de Referência – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, de acordo com a metodologia descrita no Anexo III deste Instrumento.

Parágrafo Segundo: Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

Parágrafo Terceiro: Em razão do recesso forense no âmbito desta Justiça Eleitoral, nos termos do art. 62, inciso I, da Lei 5.010/66, o prazo para pagamento dos serviços prestados em dezembro será contado a partir de 07 (sete) de janeiro ou do primeiro dia útil subsequente, caso a referida data não seja dia útil.

Parágrafo Quarto: Em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa RFB n.º 971, de 13/11/09, publicada no D.O.U. de 17/11/09, o CONTRATANTE reterá, mensalmente, 11% (onze por cento) do valor bruto dos serviços contidos na Nota Fiscal/Fatura, e recolherá a importância retida em nome da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo Quinto: O valor dos tributos federais será descontado na fonte, conforme Instrução Normativa 1.234-RFB, de 11 de janeiro de 2012, com as alterações posteriores.

Parágrafo Sexto: Somente serão aceitas Notas Fiscais/Faturas corretamente preenchidas e sem rasuras.

Parágrafo Sétimo: Com relação ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, observar-se-á o disposto na Lei Complementar nº 116, de 31/07/03, e na legislação municipal aplicável.

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

Parágrafo Nono: Considerar-se-á como a data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária a favor da CONTRATADA.

Parágrafo Dez: O pagamento da Nota Fiscal/Fatura poderá ser retido no caso de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS até a sua regularização, salvo na hipótese de determinação judicial, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo Onze: O CNPJ constante da Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo indicado na Proposta apresentada pela CONTRATADA e na Nota de Empenho emitida pelo CONTRATANTE, sob pena de não ser efetuado o pagamento.

Parágrafo Doze: Quando ocorrerem eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo

pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100) / 365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e

VP = Valor da parcela em atraso.

CLÁUSULA DOZE – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes deste instrumento, no exercício de 2020, correrão à conta de dotação orçamentária na seguinte classificação:

3390.40.10 – Suporte a Usuários de TIC

Ação: Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral

Programa de Trabalho: 02.122.0033.20GP.0031

LOA: 13.978/2020

Unidade Orçamentária: 14.113

As despesas de 2021 e 2022 correrão à conta da dotação orçamentária definida em lei específica para aqueles exercícios.

Parágrafo Único: Serão emitidas Notas de Empenho para atender às despesas deste instrumento.

CLÁUSULA TREZE – DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis do início da vigência deste Contrato, no valor de **R\$349.402,88** (trezentos e quarenta e nove mil quatrocentos e dois reais e oitenta e oito centavos) , equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, segundo uma das modalidades previstas no art. 56, §1º, da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Primeiro: A garantia deverá ser prestada no prazo estabelecido no *caput*, salvo justificativa apresentada pela CONTRATADA e aceita pelo CONTRATANTE, sob pena de aplicação de penalidade por descumprimento, nos termos dos parágrafos sétimo e oitavo da Cláusula Quinze.

Parágrafo Segundo: Na hipótese de garantia prestada com prazo de vigência determinado (fiança bancária, etc.), seu prazo de vigência deverá perdurar até **3 (três) meses** após o

término da vigência contratual.

Parágrafo Terceiro: Deverá constar na garantia que a instituição garantidora possibilitará o seu resgate para pagamento das verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE, no caso do não pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias decorrentes da rescisão do contrato de trabalho até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual.

Parágrafo Quarto: A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a plena execução do Contrato e constatada a inexistência de pendências; quando em dinheiro, será atualizada monetariamente na forma da lei.

CLÁUSULA QUATORZE – DO FUNDAMENTO LEGAL

O presente Contrato é celebrado com base na licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico nº 5/2020, homologado pela Presidência do CONTRATANTE, nos autos do Processo SEI nº 0006409-18.2019.6.13.8000, sujeitando-se os contratantes às normas da Lei nº 8.666/93 e da Lei n.º 10.520/02.

Parágrafo Único: Integram o presente Contrato o Termo de Referência, a proposta da CONTRATADA e todos os atos e termos referentes ao processo respectivo.

CLÁUSULA QUINZE – DA PUBLICAÇÃO

O CONTRATANTE providenciará a publicação deste Contrato, em extrato, no Diário Oficial da União, conforme dispõe o art. 61, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DAS PENALIDADES

O descumprimento de qualquer cláusula deste Contrato sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas nos art. 86 a 88 da Lei n.º 8.666/93 e na Lei n.º 10.520/02, observados os termos dispostos nesta Cláusula.

Parágrafo Primeiro: Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste contrato, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

- a. advertência escrita quando se tratar de infração leve, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;
- b. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses anteriores à aplicação da multa, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 30% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas

no intervalo de 06 (seis) meses, até o limite de 10% (dez por cento) para a soma de todas as ocorrências de todos os indicadores sobre o valor faturado neste mesmo período;

- c. multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento das obrigações contratuais estabelecidas nos itens 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5, 5.3.7, 5.3.9, 5.3.10, 5.3.11, 5.3.14, 5.3.25, 5.3.26, 5.3.28, 5.3.29, 5.3.30, 5.3.31, 5.3.32, 5.3.33, 5.3.37, 5.3.45, 5.3.46, 5.3.4 do Termo de Referência, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- d. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- e. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais no período de 6 (seis) meses, isto é, quando da aplicação de multa pelo mesmo motivo a partir da 4ª (quarta) incidência no período de 6 meses;
- f. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado na respectiva ordem de serviço pela não execução da Tarefa de Demanda;
- g. 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual;
- h. Advertência pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório. Caso a irregularidade não seja sanada no mês subsequente à aplicação da penalidade, multa de 0,5% (meio por cento) do valor do mês em que a irregularidade permanecer, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura do último mês de aplicação;
- i. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos; conforme artigo 87 inciso III da lei 8666/93
- j. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, conforme artigo 87 inciso IV da lei 8666/93.

Parágrafo Segundo: Caso a CONTRATADA não comprove o pagamento das verbas trabalhistas e rescisórias em até 30 (trinta) dias contados do final da contratação, ficará sujeita à multa compensatória equivalente ao montante das parcelas inadimplidas, limitada a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

Parágrafo Terceiro: Se o valor da multa compensatória for comprovadamente menor do que o prejuízo sofrido com o inadimplemento, poderá ser exigida indenização suplementar.

Parágrafo Quarto: A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor anual do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

Parágrafo Quinto: O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Sexto: Configurada infração injustificada a qualquer outra obrigação prevista neste instrumento, fica a CONTRATADA sujeita à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor anual do contrato ou valor referente à parte inadimplida, se for o caso, sem prejuízo das demais penalidades legais.

Parágrafo Sétimo: As multas aplicadas em decorrência do presente instrumento poderão ser descontadas do saldo havido pela CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, conforme arts. 86, §3º e 87, §1º, da Lei nº 8.666/93 e/ou descontadas da garantia prestada, bem como os valores devidos em razão de prejuízos causados, por culpa ou dolo, pelos empregados da CONTRATADA, alocados para a realização dos serviços objeto do presente ajuste, ao patrimônio do CONTRATANTE e a terceiros, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Oitavo: Quando inviáveis ou insuficientes as compensações os descontos previstos no parágrafo anterior, a CONTRATADA será intimada a recolher o valor restante ou integral da multa apurada, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da intimação, sob pena de cobrança judicial.

Parágrafo Nono: O não pagamento da multa poderá ensejar a aplicação de penalidade mais gravosa à CONTRATADA.

Parágrafo Dez: O período de atraso será contado em dias/horas corridos(as).

Parágrafo Onze: Serão consideradas infrações leves as faltas ao atendimento dos seguintes itens do Termo de Referência: 5.3.2, 5.3.8, 5.3.12, 5.3.13, 5.3.15, 5.3.16, 5.3.19, 5.3.20, 5.3.21, 5.3.22, 5.3.23, 5.3.24, 5.3.36, 5.3.38, 5.3.39, 5.3.40, 5.3.41, 5.3.42, 5.3.43, 5.3.44, 5.3.48.

Parágrafo Doze: Serão consideradas infrações graves as faltas ao atendimento dos demais itens do tópico 5.3 do Termo de Referência, bem como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias e o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/02.

Parágrafo Treze: A aplicação de penalidades depende de procedimento administrativo, garantindo-se à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo Quatorze: A desídia na regularização dos serviços poderá ensejar, a critério do CONTRATANTE, a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades legais.

CLÁUSULA DEZESSETE – DA RESCISÃO

A ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas nos art. 77 e 78, da Lei n.º 8.666/93, assegurará ao CONTRATANTE o direito de instaurar procedimento administrativo com vistas à rescisão do Contrato, numa das formas previstas no art. 79 e com as consequências do art. 80 do mesmo diploma legal.

Parágrafo Único: O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do CONTRATANTE, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

CLÁUSULA DEZOITO – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- I. Conforme dispõem a Constituição Federal em seu art. 195, §3º, e a Lei n.º 9.012/95 no art. 2º, que exigem a inexistência de débito relativo às contribuições sociais para que se contrate com o Poder Público, a CONTRATADA comprovará a sua regularidade, mediante apresentação da **Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)**, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados (nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN n.º 1751, de 02 de outubro de 2014), e do **Certificado de Regularidade de Situação perante o FGTS**, bem como das outras certidões apresentadas na licitação, em original ou cópia autenticada, quando não for possível confirmar a autenticidade das mesmas nos sítios oficiais dos respectivos órgãos na internet, como condição necessária para esta contratação, mantendo essa documentação sempre atualizada na vigência do presente instrumento.
- II. A prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho deverá, igualmente, ser comprovada mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos da Lei n.º 12.440/2011, que inseriu o Título VII-A na Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943.
- III. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação do 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 CONTRATANTE, nos termos do art. 3º da Resolução n.º 07, de 18/10/2005, do Conselho Nacional de Justiça.
- IV. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus **sócios**, ainda que sem função gerencial, servidor, 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 Regional Eleitoral de Minas Gerais, nos termos do art. 7º, inciso II, da Resolução n.º 23.234, de 25/03/2010, do Tribunal Superior Eleitoral.
- V. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º, da Resolução n.º 156, de 8/8/12, do Conselho Nacional de Justiça.
- VI. Todas as alterações no ato constitutivo da CONTRATADA deverão ser comunicadas imediatamente ao CONTRATANTE.
- VII. Todas as ordens de serviço, notificações e entendimentos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA serão feitos por escrito, nas ocasiões próprias, não sendo aceitos

quaisquer entendimentos verbais.

- VIII. A CONTRATADA se obriga a utilizar de forma privativa e confidencial os documentos fornecidos pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços.
- IX. É vedada a subcontratação total ou parcial da prestação dos serviços.
- X. A medição do serviço contratado observará, para efeito de pagamento, o quantitativo de horas trabalhadas e os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, constante do Anexo VII do Termo de Referência, atentando-se para a previsão contida na Cláusula Segunda.

CLÁUSULA DEZENOVE – DO FORO

Por força do disposto no art. 109, inciso I, da Constituição Federal e no art. 55, §2º, da Lei n.º 8.666/93, o foro da Seção Judiciária de Minas Gerais será o competente para dirimir questões resultantes do presente instrumento.

E, por estarem assim ajustadas e contratadas, assinam as partes este Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Belo Horizonte, 27 de fevereiro de 2020.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
Des. Rogério Medeiros Garcia de Lima
Presidente

DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.
Fernando Antônio Bellezzia
Sócio-Diretor

ANEXO I DO CONTRATO

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

1. O objeto contratado compreende os seguintes serviços:

1.1. Tarefas de Suporte:

1.1.1. Serviço de Suporte de 1º Nível através de Central de Atendimento implementado nas dependências da CONTRATANTE, instituindo um PONTO ÚNICO DE CONTATO para o atendimento aos usuários de TIC do CONTRATANTE, utilizando Sistema de Service Desk baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;

1.1.2. Serviço de Suporte de 2º Nível, atendimento local e remoto, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;

1.2. Tarefas de Sustentação e Consultoria de Soluções de Infraestrutura de TIC de 3º Nível para suporte e evolução da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA.

1.3. Tarefas de Demanda – serviço extraordinário de 1º, 2º e 3º Níveis, implementado para a prestação de serviços não rotineiros de baixa, média, alta complexidade ou especialista, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por plantões e paradas programadas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações e projetos da Justiça Eleitoral, devendo ser executadas de forma presencial pela CONTRATADA, ou remota, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.

1.4. Serviços de coordenação – as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte, de sustentação e de demanda devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão ao CONTRATANTE as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.

1.5. Ferramenta de gestão de serviços de TIC (ITSM) – a CONTRATADA deverá disponibilizar solução de Service Desk - ITSM, juntamente com senhas/licenças suficientes para acesso do pessoal da CONTRATADA e da CONTRATANTE, conforme descrito no item 1.24 deste Anexo. Ainda, visando sustentar a prestação dos serviços de suporte e de demanda, por meio de adequações da solução de Service Desk - ITSM, deverão ser observadas as boas práticas de gestão de serviços de TIC. Assim, a CONTRATADA deve prover tal orientação à medida que a CONTRATANTE solicitar, inclusive com relação à utilização, na ferramenta de Service Desk – ITSM, dos processos prescritos nas boas práticas ITIL, conforme descrito em 1.23 deste Anexo.

1.6. Treinamento – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas, conforme descrito no subitem 1.18 deste Anexo.

1.7. Para as TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES deverá ser estabelecido um valor fixo a ser pago mensalmente durante os 24 (vinte e quatro) meses da contratação. Tal valor estará sujeito ao cumprimento de níveis mínimos de serviço para que seja pago integralmente. O Anexo VII do Termo de Referência descreve os níveis mínimos de serviço, bem como os dados sobre os atendimentos de 1º, 2º e 3º Nível do período compreendido entre janeiro/2017 e dezembro/2018.

1.8. As TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES poderão ser executadas em todas as unidades do CONTRATANTE ou onde este determinar, no período de 7h às 20h, em dias úteis.

1.9. Para as TAREFAS DE DEMANDA deverá ser estabelecido um quantitativo determinado na respectiva ordem de serviço, por meio da utilização de unidades de serviço técnico (UST). O valor a ser pago será obtido a partir da multiplicação do quantitativo da tarefa em USTs pelo valor da Unidade de Referência (UST) correspondente ao serviço executado. Ainda, sobre este valor total, deverá incidir os descontos relativos ao não cumprimento de níveis mínimos de serviço. O Anexo VII do Termo de Referência descreve os níveis mínimos de serviço.

1.10. As TAREFAS DE DEMANDA poderão ser executadas em todas as unidades do CONTRATANTE ou onde este determinar, no período de 0h às 23:59h, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Eleitoral, tais como, eleições suplementares, atendimentos itinerantes, biometria, ações nacionais da Justiça Eleitoral, instalação de postos de atendimento, instalação e configuração de equipamentos, manutenção do data-center, mudanças tecnológicas, manutenções de infraestrutura de TI, atendimento de incidentes fora do horário de expediente, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE. Desta forma, o valor a ser pago já contemplará todos os custos relativos à prestação deste serviço, com exceção de deslocamento para outro município do Estado.

1.11. Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Eleitoral, bem como emitir as respectivas Ordens de Serviço, o CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:

1.11.1. Local de realização do evento;

1.11.2. Data do evento, hora de início e previsão término do evento;

1.11.3. Estimativa de custo.

1.12. Excluindo os eventos realizados em locais diversos, a acomodação dos Serviços nas dependências do CONTRATANTE visa a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas mantendo o controle da segurança da informação. A Central de Atendimento para prestação do serviço de suporte de 1º e 2º Nível, bem como o serviço de sustentação de 3º Nível, localizam-se nas dependências do CONTRATANTE, no prédio Anexo I, localizado à Av. Prudente de Moraes 320.

1.13. O atendimento aos municípios onde se encontram as Zonas Eleitorais deverá ser prestado prioritariamente de forma remota, adotando-se a diretriz interna de substituição de equipamentos quando for o caso de manutenção de hardware. Eventualmente podem ser programados viagens e deslocamentos aos municípios do interior, casos em que deverão ser observadas as diretrizes publicadas no subitem 1.17 deste Anexo.

1.14. A relação dos locais físicos onde o suporte deverá ser prestado, remotamente ou não, encontra-se publicado no Anexo VIII do Termo de Referência. Podem ocorrer

alterações dos endereços no decorrer da prestação dos serviços.

1.15. O CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores, a serem utilizados pelas equipes dos serviços. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação dos serviços deverão ser providos pela CONTRATADA.

1.16. Em razão da natural dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, de Sustentação e de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas neste contrato.

1.17. Os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços devem estar devidamente capacitados para a execução das respectivas tarefas. Serão exigidas as qualificações descritas no Anexo VI do Termo de Referência como condição para a prestação dos serviços.

1.18. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO

1.18.1. Os seguintes públicos-alvo devem ser atendidos pela CONTRATADA quanto às demandas de treinamento: técnicos de atendimento e equipes de serviço; administradores da ferramenta de Service Desk – ITSM; usuários de serviços de TIC; gestores de TIC.

1.18.2. A CONTRATADA deve prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos da ferramenta de Service Desk - ITSM, nos termos abaixo:

1.18.2.1. Cursos para até 40 (quarenta) técnicos da CONTRATANTE, sobre os módulos da ferramenta (20 por turma).

1.18.2.2. Conforme item 2.4.6 do Termo de referência, estimativa mínima de 9 módulos com 4 horas-aula cada. Deverá haver treinamento para todos os módulos implantados e, se for o caso, também para os demais módulos da ferramenta, com vistas à implantação futura.

1.18.2.3. Os cursos devem versar sobre operação e administração dos módulos do sistema de Service Desk – ITSM. Devem ter uma abordagem técnica e explorar as funcionalidades exaustivamente, indicando as boas práticas atendidas por cada conjunto de funcionalidades. A partir do curso, deve ser possível aos alunos dar manutenção à ferramenta, configurar parâmetros específicos e opera-la efetivamente.

1.18.2.4. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer treinamento completo da ferramenta para seus profissionais.

1.18.2.5. A CONTRATADA deve prover treinamento web para usuários internos do CONTRATANTE na abertura de chamados ou disponibilizar material didático para auto-capacitação na ferramenta EAD do CONTRATANTE (Moodle).

1.18.2.6. Conforme item 2.4.6.2 do Termo de referência, a previsão de horas para produção de material e disponibilização em plataforma de ensino à distância do CONTRATANTE é de 8 horas.

1.18.2.7. O CONTRATANTE poderá alterar o conteúdo disponibilizado com vistas a adequá-lo ao catálogo de serviços de TIC vigente à época.

1.18.3. A CONTRATADA deve prover treinamento para gestores do CONTRATANTE sobre boas práticas implementadas nos processos atendidos pela solução de Service Desk – ITSM.

1.18.3.1. Conforme item 2.4.6 do Termo de Referência, previsão de 1 turma de 20 alunos em curso de 16 horas-aula.

1.18.3.2. O curso deve versar sobre como estão implementados os processos ITIL na plataforma de Service Desk – ITSM sob o ponto de vista gerencial. A partir do curso, deve ser possível aos alunos discutir as interações entre os processos, ter uma visão global e sistêmica da gestão de serviços de TIC e avaliar a adequação dos procedimentos atuais às práticas recomendadas.

1.18.4. A CONTRATADA deve prover palestras sobre boas práticas em disciplinas de gestão de serviços de TIC a serem utilizadas na solução de Service Desk – ITSM.

1.18.4.1. Conforme item 2.4.6 do Termo de Referência, estimativa mínima de 9 disciplinas para 3 turmas de 20 alunos com 2 horas-aula cada.

1.18.4.2. As palestras devem versar sobre como estão implementados os processos ITIL na plataforma de Service Desk – ITSM sob o ponto de vista de negócio ou do usuário de TIC. A partir da palestra, deve ser possível identificar as melhorias nos processos (antes e depois) relativos aos serviços de TIC.

1.18.5. A programação para realização dos treinamentos deve ser distribuída ao longo dos primeiros 24 meses de vigência contratual, conforme plano a ser estabelecido em comum acordo na forma do Anexo II deste Contrato, e remunerado de acordo com cada OS – ordem de serviço – cumprida. Há também no Anexo VII do Termo de Referência um indicador de nível mínimo de serviço para o Treinamento.

1.18.5.1. A agenda deverá ser acordada com o Gestor do Contrato com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para cada curso.

1.18.6. A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos ou em meio digital (preferencialmente em formato digital editável), 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.

1.18.7. 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.

1.18.8. 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.

1.18.9. Os cursos deverão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, na sede do deste ou em um de seus anexos, localizados na cidade de Belo Horizonte.

1.18.10. Os instrutores designados deverão ter qualificações suficientes para ministrar os cursos solicitados, de preferência certificações ITIL Foundations (ou superior) e na ferramenta de Service Desk – ITSM.

1.19. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

1.19.1. Nos serviços de manutenção de equipamentos, em caso de necessidade de reposição de componentes, materiais ou peças, caberá ao CONTRATANTE providenciar o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.

1.19.2. Nos casos de manutenção em que haja a necessidade de substituição de componentes ou formatação de HD's que não seja possível realizar nos ambientes de produção, os equipamentos deverão ser direcionados ao setor de manutenção de equipamentos de TIC do CONTRATANTE para a efetiva prestação dos serviços.

1.19.3. No caso do atendimento às unidades remotas (Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor do interior), os equipamentos defeituosos que necessitarem de manutenção deverão ser enviados à seção de manutenção de equipamentos do CONTRATANTE, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local; exceto em situações específicas, caso em que deverá ser observado o item 16 do Anexo II deste Contrato.

1.20. REQUISITOS TEMPORAIS

1.20.1. O início da vigência do contrato deverá estar alinhado ao término do contrato atual para que o serviço não fique indisponível até os acertos formais estarem finalizados, ou seja, de preferência 30 dias antes do término do contrato atual.

1.20.2. A reunião inicial de contrato (plano de inserção) deverá ser realizada em até 03 (três) dias úteis após o início da vigência do contrato.

1.20.3. As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será, preferencialmente, 20 (vinte) dias.

1.20.4. A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.

1.20.5. A validação, pela fiscalização do contrato, do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 02 (dois) dias úteis após a entrega do mesmo e deverá atender às etapas estabelecidas no Anexo II deste Contrato.

1.20.6. As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato (Anexo II deste Contrato).

1.21. REQUISITOS DE SEGURANÇA

1.21.1. Tratar como "confidenciais" quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar os Termos de Compromisso e de Ciência, conforme Anexo IV deste Contrato.

1.21.2. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

1.21.3. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

1.21.4. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

1.21.5. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

1.21.6. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

1.21.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades.

1.22. REQUISITOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

1.22.1. Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

1.22.2. A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços ao CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao CONTRATANTE, devendo tais treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.

1.22.3. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando esta capacitação, até dois dias úteis antes do início das atividades.

1.22.4. Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:

- a) estrutura organizacional do CONTRATANTE;
- b) técnicas de atendimento;
- c) regras de comportamento e disciplina;
- d) normas operacionais e de segurança da informação no CONTRATANTE;
- e) sigilo profissional;
- f) topologia da rede de dados;
- g) base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
- h) fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no CONTRATANTE;
- i) Solução ITSM e de Gerenciamento do Service Desk.

1.22.5. 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, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

1.22.6. 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 TIC do CONTRATANTE que exijam novas capacitações.

1.22.7. O CONTRATANTE deve monitorar o atendimento de alguns atendentes e, sempre que houver necessidade (indicador), poderá solicitar que a CONTRATADA treine algum atendente nos processos ou em determinada área.

1.23. REQUISITOS DE GESTÃO DE PROCESSOS E AUTOMATIZAÇÃO

1.23.1. A CONTRATADA, uma vez que irá fornecer ferramenta de Service Desk - ITSM, deverá também, sob demanda da CONTRATANTE, apoiar a CONTRATANTE, nos termos dos itens a seguir, quanto aos seguintes processos ITIL, no mínimo:

1.23.1.1. Gerenciamento de Incidente;

1.23.1.2. Gerenciamento de Problema;

1.23.1.3. Cumprimento de Requisição;

1.23.1.4. Gerenciamento de Mudança;

1.23.1.5. Gerenciamento de Liberação e Implantação;

1.23.1.6. Gerenciamento do Conhecimento;

1.23.1.7. Gerenciamento do Catálogo de Serviço;

1.23.1.8. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;

1.23.1.9. Gerenciamento do Nível de Serviço.

1.23.2. Quando da implantação de processos ITIL através da ferramenta de Service Desk - ITSM, a CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, deverá apresentar projeto com cronograma dividido por fases de entrega contemplando todas as atividades necessárias para deixar habilitado e pronto para uso na ferramenta de Service Desk - ITSM o respectivo processo.

1.23.2.1. Tal projeto deve seguir a metodologia de gerenciamento de projetos da CONTRATANTE, tendo como premissa a conclusão de todo o escopo durante a vigência do contrato.

1.23.3. Os serviços para disponibilização dos processos ITIL na ferramenta de Service Desk - ITSM devem contemplar a elaboração ou atualização da documentação no mínimo dos nove processos citados no subitem 1.23.1 deste Anexo com a participação da equipe da CONTRATANTE.

1.23.4. A documentação referente aos processos implantados deve seguir os padrões e metodologia de gestão de processos do CONTRATANTE e ser disponibilizada no repositório de processos do Tribunal.

1.23.5. Sempre que possível, a CONTRATADA deve propor e, se autorizado, implementar rotinas automatizadas na ferramenta de Service Desk - ITSM, de forma

a explorar ao máximo as capacidades da ferramenta ou de seus suplementos, sem prejuízo da SLA acordada.

1.24. REQUISITOS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – ITSM

1.24.1. A ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC / Service Desk (ITSM) para registro e acompanhamento dos chamados deverá ser fornecida pela CONTRATADA, que disponibilizará acessos/senhas aos usuários da CONTRATANTE e membros da equipe da referida central. Devem ser disponibilizados acessos/senhas suficientes para que o pessoal da CONTRATADA e da CONTRATANTE executem as tarefas definidas de gestão de serviços de TIC conforme processos a serem estabelecidos (subitem 1.23 deste Anexo).

1.24.1.1. As equipes de suporte de TIC, 1º, 2º e 3º nível, não ultrapassarão 70 profissionais.

1.24.1.2. Deverá ser possível a qualquer usuário de TIC da CONTRATANTE abrir chamado na ferramenta de Service Desk.

1.24.1.3. Deverá ser possível a criação de painéis de gestão à vista com os resultados e informações dos registros da ferramenta para os diversos públicos definidos pela CONTRATANTE.

1.24.2. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC / ferramenta de Service Desk (ITSM) fornecida, deverá estar disponível para aquisição no mercado nacional, podendo ser adquirida a qualquer momento pela CONTRATANTE.

1.24.3. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas no subitem 1.23.1 deste Anexo, no mínimo.

1.24.4. A ferramenta deve ter, no mínimo, 11 processos ITIL certificados pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify toolset).

1.24.5. As especificações técnicas mínimas do software de gerenciamento de serviços de TIC estão detalhadas no Anexo X do Termo de Referência.

1.24.6. A ferramenta deve ser instalada no ambiente do CONTRATANTE, que fornecerá os recursos necessários (servidor de aplicação, serviços de banco de dados, etc) conforme especificações da CONTRATADA.

1.24.7. A CONTRATADA deverá qualificar a CONTRATANTE sobre a utilização da Solução ITSM e Gerenciamento de Service Desk implementada, devendo assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores, novos profissionais contratados, e novos funcionários da STI, sempre que demandada pelo CONTRATANTE, o conhecimento sobre esta ferramenta.

1.24.8. As ferramentas poderão ser alteradas, a qualquer tempo, por interesse da CONTRATANTE, caso em que, a CONTRATADA deverá providenciar a migração das bases de dados e treinamento dos seus prestadores de serviço.

1.24.9. A CONTRATADA se compromete a ceder à CONTRATANTE todas as informações e dados do CMDB (banco de dados de configuração) da solução de Service Desk ITSM, caso não venha a prestar mais os serviços, seja por qualquer motivo.

1.24.10. A CONTRATADA se compromete, sempre que necessário, a repassar à CONTRATANTE todas as informações sobre a solução de Service Desk ITSM, ajudando-a, inclusive, a construir documentos para uma possível aquisição no mercado nacional.

1.24.11. A CONTRATADA deverá apresentar as funcionalidades da ferramenta de Service Desk ITSM, conforme Anexo X do Termo de Referência, em até 10 (dez) dias úteis a partir do início da vigência do contrato.

1.24.11.1. A apresentação das funcionalidades deve obedecer ao roteiro mínimo estabelecido no item 17 do Anexo II deste Contrato denominado "Teste de Conformidade".

1.24.11.2. Caso a demonstração de usabilidade da ferramenta seja reprovada pela CONTRATANTE no Teste de Conformidade, a CONTRATADA terá mais 10 (dez) dias úteis para reapresentar as funcionalidades, caso seja novamente reprovada, o CONTRATANTE iniciará os procedimentos legais para encerramento do contrato.

1.24.12. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão e release da ferramenta, aplicando todas as correções (patch), conforme processo de liberação junto à CONTRATANTE, sempre que disponibilizados pelo fornecedor/fabricante.

1.24.12.1. A ferramenta ITSM não é de propriedade da CONTRATANTE, cujo software e licenças poderão permanecer de posse da CONTRATADA após a vigência do contrato.

1.25. REQUISITOS DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

1.25.1. Além dos treinamentos para a implantação dos serviços, processos e ferramenta de que trata o subitem 1.18 deste Anexo, o Fornecedor deverá detalhar e repassar, conforme orientação do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução e implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

1.25.2. A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida.

1.25.3. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do CONTRATANTE.

1.25.4. Caso ocorra nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 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.

1.25.5. Caso necessário, a qualquer momento, sob demanda da CONTRATANTE e mediante planejamento previamente aprovado entre a partes, a CONTRATADA deverá ter condições de migrar as bases de dados da ferramenta ITSM para uma nova base de dados/ferramenta indicada pela CONTRATANTE, treinar sua equipe técnica e passar a trabalhar com a nova ferramenta ITSM.

1.26. REQUISITOS DA BASE DE CONHECIMENTO

1.26.1. Será estruturada pela empresa CONTRATADA, com auxílio, supervisão e aprovação do CONTRATANTE.

1.26.2. Deverá estar integrada na ferramenta de que trata o subitem 1.24 deste Anexo.

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

1.26.4. 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.

1.26.5. Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão scripts previamente preparados:

I. Sistemas operacionais de desktop existentes no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

II. Suíte de escritório Microsoft existentes no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

1.26.6. Procedimentos básicos sobre equipamentos (stand alone ou ligados em rede):

- I. Microcomputadores.
- II. Notebooks, tablets e demais dispositivos móveis.
- III. Impressoras laser e jato de tinta.
- IV. Equipamentos de rede.

1.26.7. A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, deverá estar sempre acessível de forma on-line à equipe da CONTRATANTE, integrada às outras bases da ferramenta, tais como ativos e chamados (incidentes, requisições, mudanças).

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

1.26.9. A seu critério, a 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 à CONTRATANTE.

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

1.27. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE DA SOLUÇÃO

1.27.1. A CONTRATADA deve respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

1.27.2. A CONTRATADA deve respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.

1.27.3. A CONTRATADA deve respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.

1.27.4. A CONTRATADA deve coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.

1.27.5. A CONTRATADA deve proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, orientando seus empregados a observar atitudes sustentáveis, que sejam ambientalmente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Todos os empregados devem ter conhecimento das práticas e

programas de sustentabilidade da CONTRATANTE, observando e propagando princípios de TI Verde, dentre outros.

1.27.6. A CONTRATADA deve observar, nos termos do art. 93 da Lei 9.133/91, caso possua mais de 100 empregados, a obrigatoriedade de preenchimento de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas.

1.27.7. O plano de sustentação da solução ora contratada também prevê requisitos de transferência de conhecimento, de propriedade intelectual e de continuidade após o término do contrato, conforme disposto nos subitens, 1.21, 1.24.2, 1.24.8, 1.24.9, 1.25 e 1.26 deste Anexo.

ANEXO II DO CONTRATO

FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. METODOLOGIA DE TRABALHO OU MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível e Central de Serviços	Conforme especificado no Anexo I do Termo de Referência – Central de Atendimento e Serviço de Coordenação, no Anexo XI do Termo de Referência TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível – e no Anexo III do Termo de Referência - TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	A metodologia de trabalho adotada é a mais praticada no mercado e, também, a que melhor se adequa às necessidades do CONTRATANTE
2	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível	Conforme especificado no Anexo IV do Termo de Referência – TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de infraestrutura de TIC de 3º Nível	
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	Conforme especificado no Anexo V do Termo de Referência – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC de 1º, 2º e 3º Nível	

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
4	TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	Conforme especificado em 1.18 do Anexo I deste Contrato	

1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

1.2. A natureza dos serviços associados às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

1.3. Já para as TAREFAS DE DEMANDA e TREINAMENTO, será utilizado o modelo de remuneração de acordo com os serviços efetivamente entregues, calculados com base em unidades de serviço técnico (UST) ou horas-aula, conforme descrito anteriormente neste termo de referência.

2. Etapa de Transição Inicial

A Etapa de Transição Inicial de serviços obedecerá às seguintes fases:

a) Fase de Ajustamento:

1. devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;

2. objetivos:

2.1. definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;

2.2. estabelecimento, pelo CONTRATANTE e a CONTRATADA, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;

2.3. contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais do CONTRATANTE e a CONTRATADA;

- 2.4. detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;
- 2.5. apresentação detalhada, da CONTRATADA, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;
- 2.6. entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;
- 2.7. apresentação detalhada, pelo CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;
- 2.8. entrega, pelo CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;
3. remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;
4. os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;
5. duração: início em 30 (trinta) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte, com duração de até 20 (vinte) dias corridos.

b) Fase de Absorção

1. participarão da fase de absorção todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
2. objetivos:
 - 1.1. realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE;
 - 1.2. revisão da documentação dos processos/serviços/ atividades;
 - 1.3. remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;
 - 1.4. não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;
 - 1.5. duração: início em 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte, com duração de até 10 (dez) dias corridos.
3. Após a Etapa de Transição Inicial, haverá a **Etapa de Transição Operacional**, em que os níveis mínimos de serviço serão progressivamente aplicados:
 - 3.1. participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

3.2. objetivos:

3.2.1. permitir a adaptação da CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE;

3.2.2. validar as rotinas e procedimentos estabelecidos em conformidade com os processos definidos;

3.2.3. validar os controles internos para a gestão do contrato;

3.2.4. validar as estimativas de volumes e dimensionamento inicial da força de trabalho;

3.2.5. validar desempenho e correta instalação / configuração / funcionamento da ferramenta de gestão de serviços – ITSM;

3.2.6. tratar riscos e desvios observados na operação assistida;

3.2.7. remuneração: conforme condições contratuais;

3.2.8. os níveis mínimos de serviço serão aplicados em valores proporcionais, crescendo 25% (vinte e cinco por cento) a cada mês. Assim, no primeiro mês será considerado apenas 25% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 75%), no segundo mês será considerado 50% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 50%) e no terceiro mês será considerado 75% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 25%).

3.2.9. duração: início em torno de 30 (trinta) dias após a vigência do contrato. Esta data é a referência para o início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte e Sustentação. Tem duração de 3 (três) meses.

4. Após a Etapa de Transição Operacional, haverá a **Etapa de Operação Normal do Contrato**:

4.1. participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

4.2. objetivo: prestação dos serviços conforme condições contratuais;

4.3. remuneração: conforme condições contratuais;

4.4. os níveis mínimos de serviço serão integralmente aplicados para todas as tarefas;

4.5. duração: início após o término da Etapa de Transição Operacional (em torno de 4 (quatro) meses após o início da vigência do contrato), com duração de 20 (vinte) meses, podendo ser renovado nos termos da lei.

5. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE, DE SUSTENTAÇÃO e DE DEMANDA, para

assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair deste processo o menor valor possível e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que todos as licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal, razão pela qual, para fins de equalização das propostas, é apresentado o quantitativo mínimo de profissionais estimados para a execução dos serviços de sustentação, conforme abaixo:

Serviço	Quantidade de profissionais para o início dos serviços
Atendente de Serviço de Suporte e Técnico de Serviço em 1º e 2º Nível	10
Analista de Serviço de Sustentação em 3º Nível	9
Especialista de Serviço de Sustentação e Consultor de Soluções em 3º Nível	4
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	1
Gerente Geral	1

5.1. Os 09 (nove) Analistas de Serviço de Sustentação em 3º nível iniciais, deverão assim estar distribuídos (conforme perfis descritos no Anexo VI do Termo de Referência):

- 04 Analistas de Suporte;
- 01 Analista de Infraestrutura de TIC;
- 01 Analista de Comunicação de Dados;
- 01 Analista de Middleware;
- 01 Analista de Logística;
- 01 Analista de Segurança da Informação.

5.2. Os 04 (quatro) Especialistas de Serviço de Sustentação e Consultor de Soluções em 3º Nível iniciais deverão assim estar distribuídos (conforme perfis descritos no Anexo VI do Termo de Referência):

- 01 Administrador de Dados ou de Banco de Dados;
- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 1 – Especialista em Redes;
- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 2 – Especialista em Soluções Microsoft;
- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 3 – Especialista em Soluções Linux;

5.3. Poderá haver alteração das especificidades dos profissionais de 3º nível iniciais, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

6. A quantidade de profissionais estimada para início do contrato deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão para a execução dos serviços durante a Etapa de Transição Operacional, conforme item 3 deste Anexo

7. Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, de 03 (três) meses, conforme disposto no item 3 deste Anexo (correspondente à Etapa de Transição Operacional).

8. Para os profissionais alocados para a prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE e DE SUSTENTAÇÃO a CONTRATADA só poderá alterar os respectivos quantitativos, observados os itens 7, 9 deste Anexo e subitem 2.4.5 do Termo de Referência.

9. Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço constante no Anexo VII do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos, e os tempos previstos para atendimento das demandas.

10. Para as TAREFAS DE DEMANDA, o quantitativo de tarefas será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em unidades de referências, ou unidades de serviço técnico (USTs). Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço.

11. Para o TREINAMENTO, o quantitativo será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em horas-aula, conforme estimativas em 3.2.3. Para o início da prestação dos serviços relativos ao TREINAMENTO, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço.

12. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

13. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, de Sustentação, de Demanda e Treinamento. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

14. Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens no Termo de Referência.

15. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de "Ordem de Serviço - OS":

15.1. A execução das TAREFAS DE DEMANDA e de TREINAMENTO será sempre precedida da emissão pelo CONTRANTE da competente "Ordem de Serviço - OS", contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Demanda e horas-aula para Treinamento, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias;

15.2. A "Ordem de Serviço - OS" será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;

15.3. Toda "Ordem de Serviço - OS" deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o CONTRATANTE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na "Ordem de Serviço - OS", de acordo com as especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE;

15.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas "Ordens de Serviços - OS";

15.5. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução - quando a "Ordem de Serviço - OS" é emitida pelo CONTRATANTE, durante a execução - com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do CONTRATANTE, e ao término da execução - com o fornecimento de "Relatório de Serviços" pela Contratada e atesto dos mesmos por responsáveis do CONTRATANTE;

15.6. Todos os serviços de DEMANDA prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk;

15.7. Quando da alteração da lista de atividades em uma ordem de serviço em execução, a CONTRATADA e a CONTRATANTE devem negociar prazos e alterar a ordem de serviço em execução.

16. Considerando-se a necessidade de eventuais deslocamentos de técnicos de suporte para os Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:

16.1. O CONTRATANTE emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a contratada deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

16.2. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de hospedagens, alimentação e demais insumos para seus funcionários, excetuando o deslocamento, cujo transporte será fornecido pela CONTRATANTE, e diárias, a serem pagas pela CONTRATANTE à CONTRATADA conforme valores estabelecidos em contrato.

16.3. A CONTRATADA deverá comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:

- a) Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
- b) Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.

16.4. Os documentos apresentados para fins de ressarcimento não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis.

16.5. A fiscalização do contrato poderá a qualquer tempo verificar se os valores praticados estão dentro do previsto e do razoável.

16.6. O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e demais insumos, excetuando os deslocamentos para o município da prestação dos serviços, caso em que a CONTRATANTE

deverá prover os meios de transporte.

16.7. A CONTRATADA deverá considerar o valor de R\$ 212,40 para efeito de pagamento de diárias.

16.8. Deve-se considerar, para fins de apresentação de proposta, uma estimativa de 75 (setenta e cinco) diárias por ano. Na execução contratual só serão pagas à Contratada as diárias efetivamente utilizadas.

16.9. No caso de deslocamento, a realização de horas extras custeadas pela CONTRATANTE só será possível em casos excepcionais e com expressa autorização desta.

17. TESTE DE CONFORMIDADE

17.1. partir do início da vigência do contrato, conforme prazos estabelecidos no item 1.24.11 do Anexo I deste Contrato a CONTRATADA deverá realizar Teste de Conformidade da ferramenta de Service Desk ITSM ofertada, para avaliação técnica de compatibilidade com o solicitado no Termo de Referência (Anexo X).

17.2. O Teste de Conformidade servirá para resguardar que o sistema tem condições para atendimento aos requisitos técnicos.

17.3. Caso a CONTRATADA seja reprovada no Teste de Conformidade, o TRE iniciará os procedimentos para encerramento do contrato.

17.4. Roteiro do Teste de Conformidade:

a) Disposições gerais:

- I. O Tribunal designará uma comissão técnica que acompanhará a licitante em todas as etapas do teste.
- II. A CONTRATADA deverá prover o ambiente de hardware, o software e demais recursos necessários à realização dos testes, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.
- III. O teste de conformidade deverá ser realizado em Belo Horizonte.
- IV. Caso a CONTRATADA opte por utilizar as instalações do CONTRATANTE, o Tribunal oferecerá o ambiente de teste com o hardware especificado e a CONTRATADA proverá todos os recursos adicionais necessários.
- V. A execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, contido no inciso III, alínea "b" do subitem 17.4 do Anexo deste Contrato, será de responsabilidade da CONTRATADA com o acompanhamento e supervisão da comissão técnica do Tribunal.
- VI. Os passos cuja execução será avaliada no Teste de Conformidade estão descritos no Roteiro Obrigatório.
- VII. O Roteiro é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

VIII. Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Anexo X do Termo de Referência.

b) Locais e horários:

- I. O teste será realizado nas dependências indicadas pela CONTRATADA.
- II. O teste deverá ser realizado no horário de trabalho do Tribunal (7 ÀS 19H), a ser combinado previamente com a CONTRATADA.
- III. Para a realização do Teste de Conformidade, a CONTRATADA vencedora deverá executar todos os passos descritos no Roteiro Obrigatório abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

Atividade	ROTEIRO OBRIGATÓRIO
1	Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços
2	Criar UC´s, OLA´s ou SLA´s associados ao serviço publicado
3	Abrir incidente por parte do usuário final através de página web
4	Definir urgência e prioridade por parte do Service Desk
5	Vincular automaticamente o SLA associado
6	Enviar incidente para o segundo nível
7	Escalar automaticamente um técnico do segundo nível de atendimento
8	Enviar alerta por e-mail ao técnico de segundo nível
9	Alterar automaticamente o "status" do incidente para EM ATENDIMENTO através de resposta do técnico ao e-mail de alerta recebido
10	Encaminhar o incidente para o terceiro nível
11	Enviar alerta por e-mail em virtude do atingimento de 70% do SLA
12	Criar e exibir, sem necessidade de intervenção em código fonte da aplicação, um dashboard que mostre através de gráficos o percentual de incidentes com SLA entre 0 e 70%, entre 70% e 90%, entre 90% e 100% e o percentual dos incidentes com SLA estourado
13	Registrar solução de contorno e encerrar o incidente
14	Enviar pesquisa de satisfação
15	Criar e emitir relatório gerencial com informações do incidente e nível de serviço desta demonstração

17.5. Em relação às atividades 12 e 15, a demonstração deverá ser realizada mesmo que o sistema já possua disponíveis nativamente os dashboards e relatórios solicitados, ou seja, é imprescindível que seja demonstrada a criação de novos dashboards e relatórios.

17.6. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica do Tribunal, onde deverão ser registrados os resultados obtidos e a indicação, pelo Tribunal, da aprovação ou da reprovação da ferramenta de Service Desk ITSM.

17.7. No caso de reprovação, serão indicadas as funcionalidades não atendidas.

17.8. Será reprovado, também, o aplicativo que:

- I. Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica, que não sejam sanáveis dentro do prazo previsto para análise;
- II. Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta ou do Anexo X do Termo de Referência.

17.9. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO:

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Emissão da ordem de serviço.	Quando demandado pela STI.
2	Nota de empenho	Contratante	Contratada	Emissão da Nota de Empenho.	Quando demandado pela STI.
3	Sistema ITSM	Contratante/ Contratada	Contratada/ Contratante	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia; Quaisquer operações relativas aos processos de gestão de serviços de TIC estabelecidos; Registros e consultas sobre execução dos serviços.	Sempre que necessário.
4	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Sempre que houver reunião entre as partes.
5	Comunicação formal	Contratante	Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual através de: Ofício por correspondência/ email.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
6	Troca de informações técnicas necessárias à execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado. Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (<i>Portable Document Format</i>): documento em formato portátil.	Quando necessário

ANEXO III DO CONTRATO

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

2. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos para os serviços.
3. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.
4. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.
6. Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no Anexo VII do Termo de Referência – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no “Relatório Gerencial dos Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
7. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.
8. A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.
9. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
10. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE.
11. Para tanto, serão consideradas as metas definidas no subitem 1.27 do Anexo I deste Contrato.
12. Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

ANEXO IV DO CONTRATO

MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. A contratada cederá ao CONTRATANTE, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;
2. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do CONTRATANTE, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO XI do Termo de Referência – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS.
3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme subitem 1.21 do Anexo I deste Contrato;
4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e por mais um ano e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;
5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA deverá assinar os termos dos anexos XI e XII do Termo de Referência e exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ANEXO XII do Termo de Referência – TERMO DE CIÊNCIA onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

[1] Em obediência à determinação contida no Acórdão do TCU nº 1.186/2017 Plenário, em caso de prorrogação/repactuação do contrato, o percentual máximo da parcela de aviso prévio trabalhado será de 0,194%.



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO MEDEIROS GARCIA DE LIMA, Presidente**, em 27/02/2020, às 18:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CLÁUDIA BARROSO FRAGA, Testemunha**, em 28/02/2020, às 17:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GILMAR MACENA PEREIRA, Testemunha**, em 28/02/2020, às 17:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.tre-mg.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0306886** e o código CRC **ED395A6F**.