

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 033/2014****P.A. N. 00.175/2014**

A Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal torna público que, **ÀS 14:00 HORAS (Horário de Brasília) DO DIA 11 DE DEZEMBRO DE 2014**, ou na hipótese de não haver expediente nesta data, no primeiro dia útil seguinte, na SCCL – Seção de Compras Contratos e Licitações, situada no SGAN Quadra 909, Lotes D/E, Asa Norte – CEP 70.790-090 – Brasília/DF, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **menor preço global**, regida pelas disposições contidas na Lei N. 8.666, de 21 de junho de 1993; na Instrução Normativa N. 5 do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, de 21 de julho de 1995; na Instrução Normativa nº 02 da SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008; na Lei N. 10.520, de 17 de julho de 2002; no Decreto N. 5.450, de 31 de maio de 2005, e alterações posteriores; na Lei Complementar N. 123, de 14 de dezembro de 2006; e no Decreto N. 6.204, de 5 de setembro de 2007; bem como pelas condições e exigências constantes do presente Edital.

1 - DO OBJETO

1.1. - O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico presencial aos usuários de tecnologia da informação e ambiente computacional, através de demandas por Ordens de Serviços, mediante menor valor global anual de Unidades de Suporte Técnico – UST, segundo a metodologia preconizada pelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*, de acordo com as especificações técnicas elencadas no **ANEXO IV – TERMO DE REFERÊNCIA** e demais termos e condições estabelecidos neste Edital.

2 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. - A sessão deste Pregão será pública e realizada em conformidade com este Edital na data, no horário e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo.

2.2. - Poderão participar deste **PREGÃO ELETRÔNICO** as empresas que:

- a) atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (**SLTI**), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br, para acesso ao sistema eletrônico;
- b) possuam registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (**SICAF**).

2.3. - O cadastramento no SICAF poderá ser realizado pelo interessado em qualquer unidade de cadastramento dos órgãos ou entidades da Presidência da República, dos Ministérios, das Autarquias e das Fundações que participam do Sistema Integrado de Serviços Gerais – **SISG**, localizados nas Unidades da Federação.

2.4. - A **SLTI** atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

2.5. - Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e de que sua proposta está em conformidade com as exigências do



instrumento convocatório.

2.5.1. - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta de preços sujeitará a licitante às sanções previstas no Decreto N. 5.450/2005.

2.6. - As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte terão tratamento diferenciado e preferencial, nos termos da Lei Complementar N. 123/2006.

2.6.1. - As empresas de que trata o subitem anterior deverão, no ato de envio da proposta, em campo próprio do Sistema, declarar que atendem, sob as penas da Lei, aos requisitos do Art. 3º da Lei Complementar N. 123/2006, alterada pela Lei N. 11.488, de 15 de junho de 2007, estando aptas a usufruírem do tratamento favorecido, estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar.

2.7. - O Pregoeiro fará consulta prévia das licitantes no CADIN – Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal, conforme Art. 6º da Lei N. 10.522/2002.

2.8. - Não poderão participar desta licitação:

- a) empresas suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com a VIJ/DF, durante o prazo da sanção aplicada;
- b) empresas que, por qualquer motivo, estejam inidôneas ou punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- c) empresas impedidas de licitar e contratar com a União durante o prazo da sanção aplicada;
- d) empresas que se encontrem em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão ou cisão ou incorporação;
- e) consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição;
- f) empresas cujo objeto social não seja compatível com o objeto da licitação;
- g) sociedades estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;
- h) sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

3 - DO CREDENCIAMENTO

3.1. - A licitante deverá credenciar-se no sistema **Pregão Eletrônico**, no sítio www.comprasnet.gov.br, observado o seguinte:

- a) o credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;



- b) a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;
- c) o credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.2. - A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

3.3. - O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4 - DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

4.1. - A participação no Pregão Eletrônico ocorrerá mediante a digitação de senha privativa da licitante e subseqüente encaminhamento da proposta de preços.

4.2. - Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, a licitante deverá encaminhar proposta de preços contendo as especificações exigidas no Edital, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

4.3. - Qualquer elemento que possa identificar a licitante NA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS, importará a desclassificação da proposta.

4.4. - Da aceitabilidade da proposta - sob pena de desclassificação:

- a) A VIJ/DF adotará os valores descritos no **ANEXO I – MODELO DA PROPOSTA** como limites máximos para a contração.
- b) Nos preços cotados deverão estar incluídas despesas relativas a impostos, taxas, seguros e demais encargos e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos. As licitantes deverão cotar os quantitativos descritos **ANEXO I – MODELO DA PROPOSTA**.

4.4.1. - A proposta em desacordo com os termos deste Edital ou dispositivo legal vigente, ou ainda que oferecer preço unitário simbólico ou de valor igual a zero, será desclassificada pelo Pregoeiro.

4.5. - A licitante, no momento do envio da proposta, também enviará, de forma virtual, os seguintes documentos:

- a) Declaração de elaboração independente de proposta, nos termos da Instrução Normativa da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do MPOG N. 2/2009;
- b) Declaração de que se obriga a comunicar, sob as penalidades da lei, a superveniência de fato impeditivo, nos termos do art. 32, § 2º, da Lei N. 8666/93; e



- c) Declaração mediante documento firmado pelo representante legal da licitante, sob as penas da lei, de que não possui em seu quadro de funcionários, empregados menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos (cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal).

4.5.1. - As declarações de que trata o subitem anterior somente serão visualizadas pelo Pregoeiro na fase de habilitação, quando também poderão ser alteradas ou reenviadas pelos fornecedores, por solicitação do Pregoeiro, não havendo mais a necessidade do envio desses documentos por meio de fax ou outra forma determinada em edital.

4.6. - A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública deste pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

4.7. - Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5 - DA ABERTURA DAS PROPOSTAS

5.1. - No dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, o Pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha.

5.2. - A comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.3. - As licitantes interessadas poderão participar da sessão pública na internet, por meio do uso dos recursos de acesso à rede eletrônica.

5.4. - Após a abertura, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não apresentarem conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.

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

5.6. - As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet.

6 - DA COMPETITIVIDADE E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. - O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente essas participarão da fase de lances.

6.2. - Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, momento em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.3. - A licitante será imediatamente informada do recebimento do seu lance e do respectivo valor consignado no registro.

6.4. - Na formulação de lances, deverão ser observados os seguintes aspectos:



- a) As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital;
- b) A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema;
- c) Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- d) **O envio dos lances deverá corresponder ao valor global anual.**

6.5. - Durante a sessão pública do pregão eletrônico, as licitantes serão informadas em tempo real do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

6.6. - No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.7. - Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasnet.gov.br.

6.8. - A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro mediante aviso de fechamento iminente.

6.9. - O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo próprio sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.10. - Após o encerramento da fase de lances, o próprio sistema identificará em coluna específica as Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte participantes, fazendo a comparação entre os valores da primeira colocada, caso esta não seja uma Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e das demais Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte na ordem de classificação.

6.11. - Será assegurada a preferência de contratação em favor das **Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte** quando houver a ocorrência de empate ficto entre a empresa detentora do menor preço e a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada, conforme disposto no Artigo 44 da Lei Complementar N. 123/2006.

6.11.1. - Para efeito do disposto no subitem anterior, entende-se por empate ficto aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas e pelas Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 5 % (cinco por cento) superiores ao melhor preço.

6.11.2. - Ocorrendo empate, serão adotados os seguintes procedimentos, conforme disposto no artigo 45 da Lei Complementar N. 123/2006:

a) O sistema selecionará os itens que se enquadram na forma do subitem 6.11.1, disponibilizando-os automaticamente nas telas do Pregoeiro e da licitante, e encaminhará mensagem automática, por meio do *chat*, convocando a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte melhor classificada a fazer sua última oferta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após o encerramento dos lances, com valor obrigatoriamente inferior ao da primeira colocada, sob pena de preclusão (LC 123/2006, art. 45, §3º);



b) caso a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte melhor classificada não ofereça proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, o sistema convocará automaticamente as remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, será realizado sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.12. - Na hipótese da não-contratação nos termos previstos nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 6.11.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame (LC 123/2006, art. 45, §1º).

6.13. - O disposto no subitem 6.11 somente se aplicará quando a melhor oferta não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte (LC 123/2006, art. 45, §2º).

6.14. - Encerrada a etapa de lances da sessão pública, caso não sejam aplicados os benefícios da Lei Complementar N. 123/2006, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

6.14.1. - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

6.15. - Encerrada a fase competitiva, o Pregoeiro examinará a proposta encaminhada nos termos do subitem 8.2 quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do edital.

7 - DA HABILITAÇÃO

7.1. - Aceita a proposta do licitante detentor do menor preço, este deverá comprovar sua condição de habilitação, na forma determinada neste Edital, podendo esta comprovação se dar, no que couber, por meio de consulta ao SICAF, conforme o caso.

7.2. - Para fins de habilitação, o licitante deverá cumprir determinação contida nos artigos 27 a 32 da Lei nº 8.666/1993.

7.3. - Os documentos poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou por meio de publicação em órgão da imprensa oficial.

7.4. - O licitante deverá apresentar os documentos que demonstrem atendimento às exigências de habilitação, que são os indicados a seguir:

7.4.1. - Documentação relativa à HABILITAÇÃO JURÍDICA:

I – Registro comercial, no caso de empresa individual; ou

II – Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores; ou



III – Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da diretoria em exercício; ou ainda

IV – Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

7.4.2. - Documentação relativa à **REGULARIDADE FISCAL e TRABALHISTA:**

I – Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (**CNPJ**);

II – Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (**CRF**);

III – Prova de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS (**CND** ou **CPD-EN**);

IV – Prova de regularidade com a Fazenda Pública Federal, mediante apresentação da **Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, expedida pela Secretaria da Receita Federal conjuntamente com a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

V – Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (**CNDT**);

7.4.3. - Documentação relativa à **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

I – **Certidão Negativa de Falência**, expedida pelo Cartório de Distribuição da matriz da pessoa jurídica, em plena validade, caso a habilitação no SICAF, concernente à qualificação econômico-financeira, esteja inválida ou inexistente;

7.4.4. - Documentação relativa à **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

I – Um ou mais atestados ou declarações de capacidade técnica, emitidos por entidades da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta, e/ou empresa privada, lavrado(s) e assinado(s) por servidor/funcionário competente do respectivo órgão ou empresa, que comprove que a licitante tenha prestado, por pelo menos um ano, ou esteja prestando, há pelo menos um ano, serviços de atendimento técnico especializado em rede LAN/Windows com no mínimo **200 (duzentos) usuários**.

7.5. - As Certidões apresentadas que não tiverem prazo de validade expresse serão consideradas válidas pelo prazo de **60 (sessenta)** dias a partir da data de emissão.

7.6. - Toda a documentação de habilitação apresentada deverá possuir data de emissão anterior ou igual à data de encerramento da etapa de lances.

7.7. - A licitante que tiver algum fato superveniente impeditivo à sua habilitação neste certame deverá declará-lo, nos termos do art. 32, § 2º, da Lei N. 8666/93.

7.8. - Toda a documentação apresentada pela licitante, para fins de habilitação, deverá pertencer à empresa que efetivamente prestará o serviço, ou seja, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) deverá ser o mesmo em todos os documentos,



com exceção da CND, relativa ao INSS, da CNDT, relativa a débitos trabalhistas e do CRF, relativo ao FGTS, desde que comprove que o recolhimento é centralizado.

7.9. - A licitante vencedora deverá manter a regularidade com a Seguridade Social – CND, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF, com a Justiça do Trabalho - CNDT e com a Fazenda Federal, além do cumprimento das obrigações contratuais assumidas e da obrigação de manter, durante a contratação, todas as condições de habilitação exigidas no Edital, sob pena de rescisão contratual.

7.10. - No caso de inabilitação por conta de irregularidade constatada quando da consulta no SICAF, cuja comprovação seja infrutífera por meio dos sítios oficiais dos órgãos e entidades emissoras de certidões e documentos, a licitante deverá comprovar, mediante o envio de cópia autenticada do formulário de Recibo de Solicitação de Serviço (Anexo III da IN MARE N. 05/95), ter entregue a documentação à sua Unidade Cadastradora no prazo regulamentar.

7.11. - As Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, como condição para participação no certame, devem apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que contenha alguma restrição, conforme disposto no artigo 43 da Lei Complementar N. 123/2006.

7.11.1. - Caso a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte apresente alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do momento em que foi declarada vencedora do certame, prorrogáveis por mais 2 (dois) dias úteis, a pedido da licitante e a critério da Administração, para a regularização da documentação, conforme disposto no parágrafo 1º do artigo 43 da Lei Complementar N. 123/2006.

7.11.2. - A Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte, declarada vencedora do certame, deverá enviar, após o decurso do prazo citado no subitem anterior, declaração de que regularizou a situação fiscal. Porém, somente terá a obrigação de apresentar a comprovação de regularidade fiscal (subitem 7.4.2) para efeito de assinatura do contrato, observando o subitem 7.11.1 deste Edital, conforme disposto no art. 42 da Lei Complementar N. 123/2006.

7.11.3. - Caso a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, declarada vencedora do certame, não providencie a regularização no prazo previsto no subitem 7.11.1, ocorrerá a decadência do direito à contratação, estando sujeita às sanções previstas no Artigo 81 da Lei N. 8.666/93, ou seja, será caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação, conforme disposto no parágrafo 2º do artigo 43 da Lei Complementar N. 123/2006.

8 - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA HABILITAÇÃO

8.1. - O julgamento das propostas levará em consideração o **menor preço global anual**, observados todos os critérios estabelecidos neste Edital.

8.2. - Encerrada a etapa de lances e a fase de negociação, a licitante melhor classificada deverá encaminhar ao Pregoeiro a proposta de preços ajustada ao lance final, conforme subitem 10.2, e os documentos de habilitação constantes dos subitens **7.4.3 e 7.4.4**, por meio do fac-símile N. (0xx61) 3103-0206 ou pelo e-mail **comprasvij@tjdf.jus.br**, no prazo máximo de **01 (uma) hora**, contado da solicitação no sistema eletrônico.



8.3. - O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar, encaminhada nos termos do subitem anterior, quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação, de acordo com o definido neste Edital, decidindo motivadamente a respeito

8.4. - Sendo aceitável a oferta, proceder-se-á à análise da habilitação.

8.5. - Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame pelo Pregoeiro, caso não haja a manifestação da intenção de recorrer.

8.6. - Se a oferta não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e sendo a ela adjudicado o objeto do certame.

8.6.1. - Nas situações previstas no subitem anterior, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital.

8.7. - No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9 - DA ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

9.1. - Encerrada a etapa de lances e a fase de negociação de preços, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Edital.

9.2. - Serão recusados os preços finais com valores superiores ao limite estabelecido neste Edital ou manifestamente inexequíveis. Caberá à licitante comprovar a exequibilidade dos preços cotados, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

9.3. - Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação objeto do presente certame.

9.4. - Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o Pregoeiro poderá efetuar diligência, na forma do §3º do art. 43 da Lei N. 8.666/93, para efeito de comprovação da exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

I. questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

II. verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;

III. levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e ao Ministério da Previdência Social;



- IV. consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;
- V. pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- VI. verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;
- VII. pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;
- VIII. verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;
- IX. levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
- X. estudos setoriais;
- XI. consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;
- XII. análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços; e
- XIII. demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

9.5. - Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

9.6. - Quando a licitante apresentar preço final inferior a 30% da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecução da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

10 - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

10.1. - A proposta de preços e os documentos de habilitação deverão ser apresentados, obedecendo a todas as exigências do Edital, na SCCL – Seção de Compras, Contratos e Licitações da VIJ/DF, localizada no SGAN Quadra 909, Lotes D/E, Asa Norte – CEP 70.790-090 – Brasília/DF, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por servidor da Administração devidamente qualificado, por cartório competente ou pela SCCL, **no prazo máximo de 3 (três) dias úteis**, contados da solicitação do Pregoeiro.

10.2. - A proposta de preços deverá preencher os seguintes requisitos:

- a) ser datilografada ou impressa por meio eletrônico, em papel com a identificação da empresa, em apenas uma via, escrita em português, sem borrões, emendas, rasuras ou entrelinhas não ressalvadas, datada e assinada na última folha e rubricada nas demais;
- b) especificar de forma clara os serviços oferecidos, obedecidas às especificações contidas no **ANEXO I – MODELO DA PROPOSTA** deste Edital;
- c) consignar os preços unitários e global dos serviços, em Real;
- d) fazer constar o prazo de validade da proposta não inferior a **60 (sessenta) dias**.



10.2.1. - As licitantes deverão prestar os serviços nos termos, condições e quantitativos estabelecidos no **ANEXO IV – TERMO DE REFERÊNCIA** deste Edital.

10.2.2. - Em caso de divergência entre os preços unitários e o total, prevalecerão os primeiros, e entre o valor em algarismos e o expresso por extenso, será levado em conta este último, se houver. A falta do valor por extenso não será motivo para desclassificação da proposta.

10.2.3. - Não havendo prazo expresso de validade da proposta, esta será válida por 60 (sessenta) dias.

10.3. - Após a fase de habilitação, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

11 - DA CONTRATAÇÃO

11.1. - Homologado o resultado desta Licitação, a licitante vencedora, através do representante legal, deverá comparecer à sede da VIJ/DF, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da convocação, para assinatura do termo de contrato. No caso de comparecimento de titular da empresa, deverá apresentar documento comprobatório da capacidade para representá-la e documento que informe o cargo que ocupa. Em caso de comparecimento de outrem, deverão ser apresentadas cópias da cédula de identidade e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e a respectiva procuração com poderes para a assinatura do termo de contrato.

11.2. - O contrato será firmado no prazo máximo de **10 (dez) dias** após a homologação da licitação.

11.3. - O contrato a ser firmado vigorará por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente.

11.4. - Não será admitida a subcontratação dos serviços contratados.

11.5. - A licitante, no ato da assinatura do contrato, assinará declaração de termo de compromisso de confidencialidade, emitido pela CONTRATANTE conforme modelo do **ANEXO E – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** do Termo de Referência deste Edital, de que guardará sigilo acerca das informações a que tiver acesso em virtude da natureza do trabalho a ser desempenhado.

11.6. - A CONTRATADA deverá providenciar a notificação formal de seus funcionários sediados nas dependências da CONTRATANTE, através da assinatura individual do TERMO DE CIÊNCIA, emitido pela CONTRATANTE conforme modelo do **ANEXO F** do Termo de Referência deste Edital (Anexo IV), acerca do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a que se encontra submetida.

12 - DA GARANTIA

12.1. - Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, de acordo com o artigo 56 da Lei 8.666/93, com validade até 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo a CONTRATADA providenciar a renovação a cada prorrogação da vigência contratual, independentemente da solicitação pela CONTRATANTE.

12.2. - A CONTRATADA deverá apresentar a garantia no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, título da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.



12.3. - O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

12.5. - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração 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, de 1993.

12.6. - A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações previstas;
- II. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- IV. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pela CONTRATADA;

12.7. - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 12.6.

12.8. - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em banco oficial, em conta específica com correção monetária, em favor da CONTRATANTE;

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

12.10. - Havendo alteração do valor contratado, por acréscimo ou supressão, a garantia deverá ser atualizada, a fim de se manter o percentual correspondente a 5% (cinco por cento), independentemente de solicitação pela CONTRATANTE.

12.11. - A garantia será considerada extinta:

- a) Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
- b) Após o término da vigência da garantia.

12.12. - A CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

- a) Caso fortuito ou força maior;
- b) Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos da CONTRATANTE.



12.13. - Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 12.12.

12.14. - A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA quitou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do contato, a garantia será utilizada para pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente e pela CONTRATANTE, nos termos do inciso 19-A da Instrução Normativa nº 02/2008 – MPOG.

13 - DO AUMENTO E SUPRESSÃO

13.1. - No interesse da CONTRATANTE, o objeto deste ato convocatório poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, parágrafos primeiro e segundo, inciso II, da Lei N. 8.666/93.

14 - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. - Os serviços contratados serão prestados em estrita observância ao disposto no **ANEXO IV – TERMO DE REFERÊNCIA** bem como nas demais disposições deste Edital.

15 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. - A despesa com a execução do objeto desta Licitação correrá por conta do Elemento de Despesa **33.90.39 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS/PJ**.

16 - DA ACEITAÇÃO E DO PAGAMENTO

16.1. - A **CONTRATANTE** emitirá o recebimento provisório no **RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL**, apresentado pela **CONTRATADA** até o segundo dia útil, de acordo com o descrito no Inciso IV da Cláusula Sexta da Minuta do Contrato (**Anexo III**).

16.2. - A **CONTRATANTE** emitirá o recebimento definitivo na nota fiscal, após a validação do **RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL** e verificação da correlação do volume de ordens de serviços e Níveis de Serviços praticados no período, conforme disposto nos itens **9 e 10 do Termo de Referência (Anexo IV)**, seus respectivos subitens, e aplicação dos respectivos percentuais de ajustes.

16.3. - O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de fiscal até o 5º (quinto) dia útil do recebimento do **RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL**, devidamente analisado e determinando o total de UST's aprovadas pela **CONTRATANTE**, e, já adequados aos percentuais de ajustes em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos para Ordens de Serviços e das metas previstas.

16.4. - O **RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES** dos serviços, constando as ordens de serviços homologadas pela **CONTRATANTE**, deverá ser anexado à nota fiscal emitida pela **CONTRATADA**, com o seu aceite, e será parte integrante do faturamento.

16.5. - O pagamento será efetuado somente após o desconto ou compensação de multa, que porventura venha a ser aplicada, assim como o não atendimento dos níveis de serviços acordados.



16.6. - Em caso de eventual falha do Sistema de Atendimento Integrado – SATI, que venha a impedir a emissão do RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL DE SERVIÇOS, sob prévia comunicação da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá efetuar o faturamento do período com base na média aritmética do faturamento dos três últimos períodos, imediatamente anteriores ao período a ser faturado. As diferenças para mais ou para menos, que porventura venham a ser aferidas, serão devidamente ajustadas na fatura do período imediatamente posterior, excetuando-se o último período de vigência contratual.

16.7. - O pagamento será efetuado em até 20 (vinte) dias corridos, contados da entrega da Nota Fiscal, a qual deverá ser apresentada preferencialmente em 2 (duas) vias, contendo o número do Banco, da Agência e da conta corrente.

16.8. - O pagamento da nota fiscal/fatura somente será efetivado após a verificação da regularidade da **CONTRATADA** junto à Seguridade Social – CND, ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF, à Justiça do Trabalho – CNDT e à Fazenda Federal, além do cumprimento das obrigações contratuais assumidas e da obrigação de manter, durante a contratação, todas as condições de habilitação exigidas no Edital.

16.9. - Para fins de não retenção dos tributos federais, conforme disposto nos artigos 4º e 6º da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil N. 1.234/2012, as instituições e pessoas jurídicas elencadas nos incisos III, IV e XI do artigo 4º, deverão apresentar ao órgão, a cada pagamento, declaração, na forma dos anexos II, III, IV à instrução, conforme o caso, assinada pelo seu representante legal.

16.10. - A **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Edital.

16.11. - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira devida pela **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento do fornecimento, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Em que:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

TX = Percentual da taxa anual = 6%

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \Rightarrow I = \frac{(6/100)}{365} \Rightarrow I = 0,00016438$$

16.12. - A **CONTRATANTE**, no uso de suas atribuições, fará as retenções, conforme o caso, sobre os pagamentos realizados, nos termos da legislação vigente.



17 - DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO

17.1. - Na hipótese de a CONTRATADA receber valores indevidos, o indébito será apurado em moeda corrente na data do recebimento do valor indevido e atualizado pelo índice IGP/M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, "pro rata temporis", desde a data da apuração até o efetivo recolhimento.

17.2. - A quantia recebida indevidamente será descontada dos pagamentos devidos à CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE notificá-la do desconto e apresentar a correspondente memória de cálculo.

17.3. - Na hipótese de inexistirem pagamentos a serem efetuados, a CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATADA para que recolha, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento do comunicado, a quantia paga indevidamente, por meio da Guia de Recolhimento da União – GRU, a ser preenchida e impressa no site do Tesouro Nacional (www.tesouro.fazenda.gov.br) ou na Internet, na página da SEOF/SUCON, com os seguintes campos:

Unidade Favorecida:
Código 100009
Gestão 00001
Recolhimento:
Código 98815-4
Contribuinte:
CPF/CNPJ
Nome
Valor do Documento.

17.4. - Efetuado o recolhimento de que trata o subitem anterior, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE o respectivo comprovante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

17.5. - Caso o índice estabelecido no subitem 17.1 não possa mais servir aos fins a que se propõe, ficam, desde já, acertadas as partes em avençar outro para substituí-lo.

18 - DO REAJUSTE

18.1. - O reajuste de preços obedecerá ao disposto nas Leis N. 9.069/95 e 10.192/2001, utilizando-se como índice o IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna) divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

19 - DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

19.1. - A CONTRATADA tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, procedendo-se à sua revisão a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com conseqüências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente Instrumento.

19.2. - A CONTRATADA, quando for o caso, deverá formular à CONTRATANTE requerimento para a revisão do contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com conseqüências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

I. A comprovação será feita por meio de documentos, tais como lista de preço



de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transportes de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do Contrato;

II. Junto com o requerimento, a CONTRATADA deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado;

III. A CONTRATANTE, reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do contrato.

19.3. - Independentemente de solicitação, a CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA para acertar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado.

19.4. - As alterações decorrentes da revisão do contrato serão publicadas na Imprensa Nacional.

20 - DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

20.1. - A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantidos o direito ao contraditório e à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4 da Lei N. 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato e das demais cominações legais.

20.2. - Pela inexecução total ou parcial da contratação, a CONTRATANTE poderá, além da pena prevista no subitem 20.1, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a VIJ/DF, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até ser promovida a reabilitação perante a própria autoridade aplicadora da penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 2 (dois) anos.

20.3. - A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas nos subitens 20.1 e 20.2, incisos I, III e IV.



20.4. - Ocorrendo um dos fatos descritos no subitem anterior, a CONTRATANTE poderá convocar as licitantes remanescentes para fazê-lo, na ordem de classificação.

20.5. - Ficam fixados, a título de multa, os percentuais por atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratualmente estabelecida e/ou pela inexecução total ou parcial do contrato, garantida a prévia defesa, nos seguintes termos:

20.6. - No caso de atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual, no que diz respeito ao prazo de execução de serviços, será aplicada multa de mora a incidir sobre o valor total do contrato ou parcela em atraso, conforme o caso, no percentual de:

- a) 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso;
- b) 0,3% (três décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso.

20.6.1. - As multas moratórias incidirão até o 60º (sexagésimo) dia de atraso.

20.6.2. - No caso de descumprimento das obrigações contratuais, excetuadas as situações previstas no subitem anterior, será aplicada multa compensatória no percentual de:

- a) 20% (vinte por cento), no caso de inexecução parcial do contrato, calculada sobre o valor da prestação não cumprida, considerado o valor das parcelas dos serviços não executados ou dos materiais não entregues;
- b) 20% (vinte por cento), no caso de inexecução total do contrato, calculada sobre o valor total do contrato ou de instrumento equivalente.

20.6.3. - Dependendo da infração cometida, a Administração, a seu critério, poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, observado o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei N. 8.666/93.

20.7. - As sanções previstas no subitem 20.5 poderão ser aplicadas, cumulativamente, com as previstas nos subitens 20.1 e 20.2, incisos I, III e IV conforme art. 87 da Lei N. 8.666/93.

20.8. - O valor da multa aplicada será descontado do pagamento e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

20.9. - Fica dispensada da cobrança a penalidade de multa que, calculada na forma estabelecida no subitem 20.5, apresente valor final inferior a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sendo o fato registrado no Cadastro de Fornecedores da CONTRATANTE.

20.10. - Na hipótese de reincidência da irregularidade de que trata este subitem, a contratada ficará sujeita à aplicação cumulativa da penalidade de advertência.

20.11. - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL, DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

21.1. - Em até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, mediante petição a ser encaminhada exclusivamente por meio eletrônico pelo e-mail: **comprasvij@tjdft.jus.br**.



21.2. - Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

21.3. - Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.4. - Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital aquele que, tendo-o aceito sem objeção, venha a apontar, depois da abertura da sessão, falhas ou irregularidades que o viciariam, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

21.5. - Os pedidos de esclarecimentos relativos ao certame deverão ser enviados ao Pregoeiro, em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente no endereço eletrônico **comprasvij@tjdf.jus.br**.

21.6. - Qualquer modificação no edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

21.7. - Dos atos do Pregoeiro ou da autoridade competente cabem:

21.7.1. - Recurso, conforme o subitem 21.8, nos casos de:

- a) julgamento das propostas;
- b) habilitação ou inabilitação da licitante.

21.7.2. - Recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata, nos casos de:

- a) anulação ou revogação da licitação;
- b) indeferimento do pedido de inscrição em registro cadastral, sua alteração ou cancelamento;
- c) rescisão unilateral do contrato pela Administração;
- d) aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou multa.

21.7.3. - Representação no prazo de 5 (cinco) dias úteis da intimação da decisão relacionada com o objeto da licitação ou do contrato, de que não caiba recurso hierárquico.

21.7.4. - Pedido de reconsideração de decisão do Excelentíssimo Desembargador Presidente do TJDFT, na hipótese do subitem 20.1, IV, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da intimação do ato, observado o disposto no § 3º do art. 87 da Lei N. 8.666/93.

21.8. - Os recursos estipulados no item 21.7.1, alíneas "a" e "b", serão interpostos mediante manifestação prévia da licitante, de forma imediata e motivada, em campo específico, disponibilizado pelo Sistema Eletrônico, durante a Sessão Pública, pelo prazo de 30 (trinta) minutos.

21.8.1. - A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem anterior, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.



21.8.2. - A recorrente deverá apresentar, imediata e motivadamente, as suas razões, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para juntar os memoriais, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

21.9. - O recurso será dirigido à Senhora Diretora-Geral Administrativa da CONTRATANTE, por intermédio do Pregoeiro, o qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado. Neste caso, a decisão deverá ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do recurso, registrando-a em campo específico no âmbito do Sistema Eletrônico.

21.10. - As peças recursais imotivadas, ineptas ou inconsistentes não serão recebidas, ensejando penalidades para os devidos responsáveis.

21.11. - A intimação dos atos referidos no subitem 21.7.2, alíneas "a" e "c", será feita mediante publicação no Diário Oficial da União.

21.12. - Os recursos previstos no subitem 21.7.1 não terão efeito suspensivo.

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

21.14. - Após decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente CONTRATANTE adjudicará o objeto e homologará este procedimento de licitação e determinará a contratação.

21.15. - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. - A critério da VIJ/DF, mediante despacho fundamentado da autoridade competente, a presente licitação poderá ser transferida, revogada no todo ou em parte, anulada por ilegalidade, ter as quantidades do seu objeto diminuídas, aumentadas ou anuladas, sem que, por quaisquer desses motivos, possam as licitantes reclamar direitos ou exigir indenizações, ressalvado o disposto nos parágrafos do artigo 49, da Lei N. 8666/93.

22.2. - Após realizada a consulta, conforme subitem 2.7, a licitante vencedora do certame que possuir registro no CADIN será cientificada pelo Pregoeiro, com registro em ata, para proceder à regularização/suspensão no referido Cadastro até o momento da assinatura do contrato, consoante disposto no artigo 7º da Lei N. 10.522/2002. O descumprimento da determinação importará no impedimento de contratar com a VIJ/DF.

22.3. - É facultada ao Pregoeiro ou autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligências e/ou solicitar parecer técnico de pessoa integrante ou não do quadro desta VIJ/DF, para esclarecer ou complementar a instrução de assunto relacionado ao presente Pregão, nos termos do § 3º do artigo 43 da Lei 8.666/93.

22.4. - As decisões do Pregoeiro somente serão consideradas definitivas após homologadas pela autoridade competente da VIJ/DF.

22.5. - Conforme dispõe o Código de Processo Civil em seu artigo 157, qualquer documento redigido em língua estrangeira, juntado ao processo, deverá estar acompanhado de tradução firmada por tradutor juramentado.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

22.6. - Constituem anexos deste Edital dele fazendo parte integrante:

- a) **Anexo I** – MODELO DA PROPOSTA.
- b) **Anexo II** – DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS
- b) **Anexo III** – MINUTA DO CONTRATO
- c) **Anexo IV** – TERMO DE REFERÊNCIA

22.7. - As normas que disciplinam esta modalidade de licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

22.8. - O mero desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do proponente, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão, sem prejuízo dos princípios basilares da Administração Pública.

22.9. - Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.10. - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, será observado o disposto no art. 110 da Lei N. 8.666/93 e no descrito na Lei N. 10.520/2002.

22.11. - Os casos omissos e erros formais serão resolvidos pelo Pregoeiro.

22.12. - Demais esclarecimentos, questionamentos, bem como as respectivas respostas poderão ser obtidos pelos telefones (61) 3103-3238 / 3103-3239.

Brasília/DF, 17 de novembro de 2014.

CELSO DUARTE
Pregoeiro

**ANEXO I (do Edital)****MODELO DA PROPOSTA****1 – MODELO DE PROPOSTA RESUMIDA (para cadastro no sítio do COMPRASNET)**

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UN	QUANT	VALOR UNITÁRIO EM R\$	VALOR GLOBAL ANUAL
01	Unidades de Suporte Técnico	Un	5.000	57,98	289.908,33
	Unidades de Suporte por Demanda	Un	500	59,59	29.796,66
TOTAL			5.500		319.705,00

2 – PROPOSTA DE PREÇOS (em atendimento ao subitem 10.2 do Edital)**PROPOSTA DE PREÇOS****A Vara da Infância e da Juventude**

Proposta que faz a empresa _____, CNPJ nº _____, para prestação de serviços de suporte técnico presencial aos usuários de tecnologia da informação e ambiente computacional, através de demandas por Ordens de Serviços, mediante menor valor global anual de Unidades de Suporte Técnico – UST, segundo a metodologia preconizada pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), de acordo com as especificações técnicas elencadas no **ANEXO IV – TERMO DE REFERÊNCIA** e demais termos e condições estabelecidos no Edital do **Pregão Eletrônico N. 033/2014**.

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UN	QUANT	VALOR UNITÁRIO EM R\$	VALOR GLOBAL ANUAL
01	Unidades de Suporte Técnico	Un	5.000		
	Unidades de Suporte por Demanda	Un	500		
TOTAL			5.500		



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

DECLARAÇÃO

Declaramos que o valor ofertado inclui todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento fiel e integral do objeto desta licitação, bem como taxas, impostos e contribuições parafiscais.

Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias.

Local e data.

Assinatura do responsável

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOSVara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL**ANEXO II (do Edital)****DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

(Nome da Empresa), CNPJ n.º _____, inscrição estadual n.º _____, por intermédio de seu representante legal, o Sr (a). _____, Identidade n.º _____, expedida pelo (a) _____ e CPF n.º _____, **DECLARA, sob as penas da Lei**, que possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e/ou administração pública:

NOME DO ÓRGÃO/EMPRESA	VIGÊNCIA DO CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO
VALOR TOTAL DOS CONTRATOS		

Local e Data,

 Representante Legal

Observação: O licitante deverá informar TODOS os contratos vigentes.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

ANEXO III (do Edital)
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
N. ____/2014 QUE ENTRE SI FAZEM A
UNIÃO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA
VARA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DO
DISTRITO FEDERAL, E A EMPRESA
_____.

Pelo presente instrumento de contrato, **de um lado**, a **UNIÃO FEDERAL**, representada pela **VARA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL**, CNPJ N. 00.531.954/0002-01, situada no SGAN, Quadra 909, Lotes D/E Brasília/DF, e em seqüência denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Excelentíssimo Juiz de Direito da Infância e da Juventude do Distrito Federal, Dr. Renato Rodovalho Scussel, CPF N. _____ e, **de outro lado**, a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF N. _____, estabelecida na _____, (telefone: _____), neste ato representada por seu _____, _____, portador da Cédula de Identidade N. _____ SSP/___ e do CPF N. _____, daqui por diante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Instrumento, em conformidade com o decidido no **Pregão Eletrônico N. 033/2014**, no **PA N. 00.175/2014**, com base nas Leis N. 8.666/93 e N. 10.520/02, e no Decreto N. 5.450/05, os quais farão parte integrante deste Instrumento, juntamente com a Proposta da **CONTRATADA**, independentemente de transcrição e mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO - O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de suporte técnico presencial aos usuários de tecnologia da informação e ambiente computacional da **CONTRATANTE**, através de demandas por Ordens de Serviços, mediante valor global anual de Unidades de Suporte Técnico - UST, segundo a metodologia preconizada pelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*, onde:

- I. Unidade de Suporte Técnico é a unidade de suporte técnico básica adotada para mensuração de serviços na área de suporte de TI, registrado através de solução proprietária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, representando a prestação do serviço solicitada.
- II. A tramitação de incidentes para outra fila que não a da **CONTRATADA**, bem como sua devolução após análise técnica, não se constitui como um novo chamado, uma vez que a ocorrência não foi sanada. Logo, não será admitida cobrança nesse sentido.
- III. A recusa de encerramento de chamado por parte do usuário, devidamente motivada, e manifestada no prazo de 24 horas, configura-se como a não validação do serviço prestado. Logo, não será admitido como novo chamado, não cabendo para tanto, sua



cobrança.

IV. A Tabela de Chamados Técnicos apresenta a expectativa de esforço, em Chamados Técnicos, para cada ano de execução contratual. Os itens da Tabela poderão sofrer alteração de quantitativos durante a execução, em função das mudanças de ordem estratégica, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, nos termos da Lei 8.666/93.

V. DA TABELA DE CHAMADOS TÉCNICOS

ITEM	TIPOS DE TAREFAS	ESTIMATIVA ANUAL
1	Unidades de Suporte Técnico	5.000
2	Unidades de Suporte por Demanda	500
TOTAL DE CHAMADOS		5.500

VI. As "Unidades de Suporte Técnico" são classificadas em dois tipos:

- a. Chamados de Suporte Técnico: tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal, e que não possuam periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações em ferramenta de helpdesk.
- b. Chamados por Demanda: tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço distinta, e têm por objetivo a implantação de serviços ou atualização tecnológica, conforme projetos estratégicos da VIJ. Por dependerem dos projetos corporativos, poderão ser alteradas ou redefinidas, excluídas ou substituídas no decorrer da contratação.

VII. A VIJ possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, os quais se encontram devidamente identificados no **ANEXO A - CATÁLOGO DE EQUIPAMENTOS**. A integração desse conjunto, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição.

VIII. Assevera-se a peculiaridade de unidades alocadas geograficamente no âmbito do Distrito Federal, o que exigirá expertise da empresa a ser contratada, no que tange a logística de deslocamento, face aos Acordos Mínimos de Níveis de Serviços.



IX. O volume médio mensal de atendimentos é de 400 chamados técnicos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNDAMENTO LEGAL - Lei N. 8.666/93, Lei N. 10.520/02, Decreto N. 5.450/05 e Instrução Normativa MPOG N. 02/08.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR - Os serviços referidos na Cláusula Primeira obedecerão ao estipulado neste Instrumento, bem como às obrigações assumidas na Proposta fornecida pela **CONTRATADA**, em ___/___/2014, e dirigida à **CONTRATANTE**, a qual, independentemente de transcrição, fará parte integrante do presente ajuste, naquilo que não contrariar suas disposições.

CLÁUSULA QUARTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- I. A **CONTRATANTE** disponibilizará, para execução das atividades, uma sala com estrutura tecnológica para a equipe da **CONTRATADA**, sob o comando do preposto, que definirá as funcionalidades e tarefas dos seus profissionais, em número suficiente para atender ao mínimo exigido pela **CONTRATANTE**.
- II. Os gestores do contrato repassarão aos representantes da contratada as normas técnicas, as regras de segurança e de boa conduta exigidas pela organização, em reunião a ser realizada em até 3 (três) dias após a assinatura do contrato. A **CONTRATADA** deverá iniciar as atividades de suporte no dia útil imediatamente posterior ao repasse das normas e regras acima referidas.
- III. Todos os profissionais deverão ficar alocados nas dependências da **CONTRATANTE**.
- IV. Todas as ordens de serviços serão registradas em ferramenta de helpdesk de propriedade da **CONTRATANTE**.
- V. A medição do volume de serviços efetivamente prestados será lastreada pela mesma ferramenta de helpdesk mencionada.
- VI. As ordens de serviços não poderão ser abertas pelos profissionais da **CONTRATADA**. Se, no decorrer de suas atividades laborais, a **CONTRATADA** verificar a necessidade de registro formal de incidente não consignado na ferramenta de helpdesk, qual seja, abertura de ordem de serviço, tal fato deverá ser informado imediatamente pelo **PREPOSTO** a um dos gestores do contrato. Esses últimos procederão a análise criteriosa do incidente relatado, promovendo o devido registro no helpdesk, em caso de sua real necessidade.
- VII. Dada a variação na complexidade das atividades em relação à criticidade de uso do serviço, a **CONTRATANTE** segmentou as ordens de serviços em níveis de prioridade, assim classificados: "Baixo", "Médio" e "Alto".
- VIII. Para contemplar as variações observadas no fluxo dos processos de atendimento, foram disponibilizados, na solução de helpdesk, os seguintes status: "Solicitada", "Em Atendimento", "Pendente" e "Atendida", onde:
 - a. **Solicitada:** Trata-se de ordem de serviço registrada que ainda não foi capturada/designada para atendentes.
 - b. **Em Atendimento:** Trata-se de ordem de serviço já designada para atendimento.

**Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal**
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

- c. **Pendente:** Trata-se de ordem de serviço que recebeu primeiro atendimento, porém, em virtude de fato superveniente, não foi possível ao atendente concluí-lo. Desta feita, receberá o status de pendente, bem como comentário técnico informando a natureza da pendência. Uma vez pendente cessa a contagem de tempo para fins de Acordo de Níveis Mínimos de Serviço.
- d. **Atendido:** Trata-se de ordem de serviço que recebeu atendimento, e foi encerrada. O encerramento das ordens de serviços é validado pelo usuário, que têm a prerrogativa de recusar seu encerramento, por um período de até 24 horas.
- IX.** No caso de recusa de encerramento de ordem de serviço por parte do usuário, o mesmo retorna para o atendente, com o devido comentário e motivação da recusa.
- X.** Os gestores do contrato receberão alerta, via e-mail, sempre que ocorrer a não validação de encerramento de ordem de serviço.
- XI.** A solução de helpdesk contempla também, quando do encerramento de ordem de serviço, a possibilidade de avaliação por parte do usuário, classificando o atendimento recebido como ruim, regular, bom e ótimo, segundo critérios de domínio e conhecimento, celeridade na resolução e interação humana.
- XII.** As atividades e/ou tarefas a serem desempenhadas estão devidamente indicadas no **ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.
- XIII.** Os equipamentos que compõem o parque de T.I. da Vara da Infância e da Juventude do DF estão elencados no **ANEXO A - CATÁLOGO DE EQUIPAMENTOS**, onde constam informações acerca do período das garantias dos fabricantes.
- XIV.** A CONTRATADA deverá atender às definições e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos solicitados pelas ordens de serviços.
- XV.** A equipe de profissionais da **CONTRATADA** deverá estar distribuída de forma a atender as solicitações, conforme complexidades especificadas pelas tarefas.
- XVI.** A CONTRATADA deverá estar disponível para atendimento de 2ª a 6ª feira, de 9:00 às 19:00 horas, e deverá alocar recursos profissionais de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas; no caso das "Tarefas por Demanda", que poderão ser realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana;
- XVII.** Correrão a expensas da CONTRATADA os deslocamentos para atendimento das unidades avançadas da Infância e da Juventude do DF.
- XVIII.** Os locais onde serão prestados os atendimentos estão elencados no **ANEXO G - UNIDADES QUE COMPÕEM O ESCOPO PARA ATENDIMENTO**.
- XIX.** Para fins de aferição de Níveis Mínimos de Serviços - NMS, o tempo relativo aos deslocamentos entre a sede e as unidades a serem atendidas será suspenso, a contar da saída do veículo, considerando-se as distâncias elencadas no quadro constante do **ANEXO G - UNIDADES QUE COMPÕEM O ESCOPO PARA ATENDIMENTO**. Ao chegar no local da Unidade Solicitante, o técnico da Contratada deverá registrar o início do atendimento na ferramenta de helpdesk, para reinício da contagem dos prazos.

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOSVara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

CLÁUSULA QUINTA - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - Durante a execução dos serviços a CONTRATADA deverá:

- I. Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) das ordens de serviços, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço;
- II. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das ordens de serviços, com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação;
- III. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das ordens de serviços, com prioridades médias, nas primeiras 4 (quatro) horas, da solicitação;
- IV. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das ordens de serviços, com prioridades baixas, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;
- V. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 24 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pelos gestores do contrato;
- VI. Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) das ordens de serviços reabertas por recusa do usuário em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura;
- VII. Resolver 100% (cem por cento) das ordens de serviços com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;
- VIII. Quando os serviços solicitados nas ordens de serviços dependerem de outras equipes que não as da Contratada, deverá ser consignado o status de PENDENTE, pois, a partir de então, serão os prazos suspensos, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos à fila da CONTRATADA pela área responsável, devendo ter o aceite dos gestores do contrato por meio de andamento padronizado.
- IX. 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 necessários no dimensionamento e qualificação da equipe, 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.
- X. As metas de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS serão implementadas gradualmente durante o período de três meses de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, no término desse período, o desempenho pleno requerido. Para tanto serão observadas as seguintes graduações:
 - a. Para o primeiro mês de execução contratual: 70% (setenta por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE



SERVIÇOS.

- b. Para o segundo mês da execução contratual: 80% (oitenta por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
 - c. Para o terceiro mês da execução contratual: 90% (noventa por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
 - d. A partir do quarto mês de execução contratual: 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- XI.** Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS poderão, durante a execução contratual, ser alterados ou renegociados para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos no Edital e contrato, desde que essa alteração ou renegociação:
- a. Seja tecnicamente justificável;
 - b. Não implique em acréscimo ou redução do valor contratual dos serviços além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento) permitidos pelo Art. 65, §1º, da lei 8.666/93;
 - c. Não configure descaracterização do objeto licitado.

CLÁUSULA SEXTA - DA AVALIAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- I.** Todas as ordens de serviços deverão ser registradas na solução de helpdesk da CONTRATANTE.
- II.** A solução de helpdesk da CONTRATANTE será utilizada para mensuração do volume e avaliação tanto do atendimento quanto dos prazos firmados em acordo de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- III.** A CONTRATADA emitirá mensalmente RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL, conforme **ANEXO H** deste Contrato, com vistas a demonstrar a execução das tarefas realizadas, bem como para registrar observações pertinentes aos atendimentos do período, se houver.
- IV.** A CONTRATADA deverá encaminhar o RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL até o segundo (2º) dia útil do mês subsequente.
- V.** Deverão constar do relatório, dentre outras informações, as ordens de serviços, os indicadores de níveis mínimos de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- VI.** As ordens de serviços que comporão o relatório gerencial mensal, para efeitos de faturamento, deverão ser concluídas até às 19 horas do último dia útil do mês da prestação dos serviços.



VII. Fica consignado o momento da entrega do Relatório de Atividades como oportunidade para realização de reunião periódica, com vistas a promover a melhoria continuada na execução contratual.

VIII. Será considerado para fins de medição dos serviços do 1º até o último dia útil.

IX. Para fins de cálculos serão consideradas as seguintes situações:

X. Na entrega do RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL a CONTRATADA deverá indicar os valores a serem cobrados, provisoriamente, haja vista que serão submetidos à análise da CONTRATANTE, atentando para as fórmulas abaixo:

a) **PARA PRIORIDADE ALTA:**

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{Vl para cobrança do período.}$$

b) **PARA PRIORIDADE MÉDIA:**

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{Vl para cobrança do período.}$$

c) **PARA PRIORIDADE BAIXA:**

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{Vl para cobrança do período.}$$

d) **PARA DEMANDA:**

$$\left(\frac{\text{Total de OS's por demanda atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's por demanda atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{Vl para cobrança do período.}$$

Onde Vl = Valor (para todas as fórmulas)

XI. A CONTRATANTE procederá à análise do Relatório Mensal de Atividades, com vistas à aferição dos níveis mínimos de serviços contratados, com base no percentual de ajuste a seguir indicado:

a) **PARA PRIORIDADE ALTA:**

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de eficiência do período.}$$

b) **PARA PRIORIDADE MÉDIA:**



$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de eficiência do período.}$$

c) **PARA PRIORIDADE BAIXA:**

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de eficiência do período.}$$

PARA DEMANDA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de demanda atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de demanda atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de eficiência do período.}$$

XII. Após a determinação do percentual de ajuste, será aplicada a tabela progressiva de penalizações abaixo indicada, para correção dos valores e aplicação de penalidades, em se verificando o não cumprimento dos níveis mínimos de serviços contratados.

XIII. TABELA DE PRIORIDADE

NÍVEL	CLASSIFICAÇÃO	DIAGNÓSTICO
1	Alta: Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária desses, essencial aos negócios diários.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 2 (duas) horas corridas contadas a partir do registro da ordem de serviço.
2	Média: Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação de performance dos recursos computacionais do usuário. Esse tipo de erro tem como principal característica o fato de apesar de observada a degradação, o serviço continua disponível.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 04 (quatro) horas úteis contadas a partir do registro da ordem de serviço.
3	Baixa: Representam falhas mínimas que não afetam a performance, o serviço ou a operação dos recursos computacionais do usuário, ou ainda afetam uma função usada eventualmente ou temporariamente	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 06 (seis) horas úteis contadas a partir do registro da ordem de serviço.
4	Demanda: Não representam falhas , mas uma solicitação de serviço ou	A CONTRATADA deverá realizar o serviço de



operação previamente agendada, para a qual foi estabelecido um cronograma para sua realização.	acordo com os prazos estabelecidos no cronograma.
------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - A CONTRATADA obriga-se a:

- I. Iniciar a execução dos serviços após a assinatura deste contrato;
- II. Entregar à **CONTRATANTE**, no momento da reunião referida no inciso II da Cláusula Quarta, a relação nominal dos profissionais que atuarão na prestação do serviço.
- III. Fornecer uniforme aos profissionais conforme disposto no ANEXO D - COMPOSIÇÃO DOS UNIFORMES E SUAS CARACTERÍSTICAS do Edital do Pregão N. 33/2014.
- IV. Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir à suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- V. Reportar formal e imediatamente à **CONTRATANTE** quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.
- VI. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da **CONTRATANTE**.
- VII. Substituir qualquer empregado ou preposto que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços, ou que não corresponda aos critérios técnicos exigidos, num prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- VIII. Definir quantitativo de técnicos necessários ao pleno atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços elencados neste Contrato.
- IX. Fiscalizar os seus recursos técnicos designados para a prestação de serviços, de forma a verificar as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- X. Manter tempestivamente os registros pertinentes a cada ordem de serviço solicitada, em solução de helpdesk da **CONTRATANTE**, de forma a conferir transparência no atendimento solicitado;
- XI. Faturar somente as ordens de serviços efetivamente concluídas, atestadas e homologadas pela **CONTRATANTE**, e que componham o RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL.
- XII. Refazer todos os serviços que, a juízo dos gestores do contrato, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independente das penalidades



previstas em contrato e aplicação de percentuais de ajustes definidos pelo não cumprimento dos níveis de qualidade fixados.

- XIII.** Responsabilizar-se e zelar pelos materiais, equipamentos, produtos, ferramentas e instrumentos disponibilizados para a execução dos serviços.
- XIV.** Devolver à **CONTRATANTE** eventuais recursos de sua propriedade, e que tenham sido disponibilizados a **CONTRATADA**, por ocasião de desligamento de profissional de seu quadro.
- XV.** Implantar adequadamente o planejamento, execução e supervisão permanente das tarefas contratadas, de forma a promover uma prestação de serviços eficiente.
- XVI.** Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela **CONTRATANTE**, enquanto em suas dependências.
- XVII.** Fornecer aos seus empregados crachás de identificação nos termos do subitem 8.1 do ANEXO IV - TERMO DE REFERÊNCIA do Edital do Pregão N. 33/2014.
- XVIII.** Solicitar por escrito à **CONTRATANTE** o credenciamento e autorização de acesso de seus funcionários, por ocasião de seu início como colaborador nos atendimentos contratados.
- XIX.** Informar por escrito à **CONTRATANTE**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o desligamento ou remanejamento de empregado de seu quadro, com vistas a revogação de credenciais e permissões de acesso.
- XX.** Comunicar por escrito à **CONTRATANTE**, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer anormalidade para fins de registro, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido, em igual prazo, após o registro da ocorrência.
- XXI.** Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para a prestação dos serviços.
- XXII.** Formalizar a indicação do seu PREPOSTO, bem como do substituto eventual, para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato:
- a) O PREPOSTO deverá estar disponível nas dependências da **CONTRATANTE**, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por telefone em qualquer outro horário, inclusive feriados e finais de semana.
 - b) O PREPOSTO deverá realizar o acompanhamento das ordens de serviços em vigor.
 - c) O PREPOSTO deverá assegurar que as determinações da **CONTRATANTE** sejam disseminadas junto a **CONTRATADA**, com vistas a assegurar a fiel execução das atividades contratadas.



- d) O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- e) O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços.
- f) O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto a execução, horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da CONTRATANTE.

XXIII. Apresentar os profissionais com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela **CONTRATANTE**, de forma a promover a fiel execução dos serviços contratados.

XXIV. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da **CONTRATANTE**, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude do dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.

XXV. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ter sido vítimas seus empregados e PREPOSTO, quando nas dependências da **CONTRATANTE**, devendo adotar as providências que exigir a legislação.

XXVI. Responsabilizar-se, as suas expensas, pelos deslocamentos de seus profissionais, com vistas ao atendimento das unidades remotas da **CONTRATANTE**, listadas no ANEXO G - Unidades que Compõem o Escopo para Atendimento.

XXVII. Assumir, sem que haja responsabilização da **CONTRATANTE**, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

XXVIII. Arcar com as despesas relativas a execução dos serviços, tais como: mão de obra, taxas, emolumentos, encargos sociais.

XXIX. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados, quando da execução dos serviços especificados nas ordens de serviços.

XXX. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado a **CONTRATANTE**, como consequência de atos imputáveis a seus empregados.

XXXI. Promover treinamento de seus profissionais, sempre que se verificar a necessidade de atualização dos mesmos face a novas tecnologias implementadas.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE - A CONTRATANTE obriga-se a:

- I. Acompanhar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, sob aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as



- ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA.
- II. Analisar e verificar se os Níveis Mínimos de Serviços contratados foram alcançados e definir ajustes estipulados para cada caso.
 - III. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
 - IV. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do contrato.
 - V. Atestar o RECEBIMENTO PROVISÓRIO do Relatório de Atividades Mensal, emitido pela CONTRATADA conforme modelo do **ANEXO H - MODELO DE RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL**, com as ordens de serviços que tiveram seus atendimentos concluídos entre o primeiro e último dia útil do período, no ato de seu recebimento.
 - VI. Atestar o RECEBIMENTO DEFINITIVO dos serviços prestados, em nota fiscal, após a homologação e aplicação de percentual de ajuste relativo às ordens de serviços efetivamente autorizadas para cobrança.
 - VII. Encaminhar tempestivamente o Procedimento Administrativo de Execução para pagamento.
 - VIII. Encaminhar para os setores responsáveis documentações pertinentes a penalidades e/ou multas, que porventura ocorram, com vistas a sua cobrança.
 - IX. Permitir o acesso dos representantes e profissionais da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, a fim de promover a prestação dos serviços contratados.
 - X. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto do contrato.

CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA - Para segurança do cumprimento das obrigações, a **CONTRATADA** prestará garantia, no valor de R\$ _____, (_____), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual deste Contrato, de acordo com o artigo 56 da Lei 8.666/93, com validade até 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo a **CONTRATADA** providenciar a renovação a cada prorrogação da vigência contratual, independentemente da solicitação pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** deverá apresentar a garantia no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste Contrato, podendo optar por caução em dinheiro, título da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor deste Contrato, por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

PARÁGRAFO QUARTO - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a **CONTRATANTE** a promover a rescisão deste Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

PARÁGRAFO QUINTO - A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato e do não adimplemento das demais obrigações previstas;
- II. Prejuízos causados à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;
- III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**;
- IV. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pela **CONTRATADA**;

PARÁGRAFO SEXTO - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no PARÁGRAFO QUINTO.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em banco oficial, em conta específica com correção monetária, em favor da **CONTRATANTE**;

PARÁGRAFO OITAVO - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**;

PARÁGRAFO NONO - Havendo alteração do valor contratado, por acréscimo ou supressão, a garantia deverá ser atualizada, a fim de se manter o percentual correspondente a 5% (cinco por cento), independentemente de solicitação pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A garantia será considerada extinta:

- I. Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da **CONTRATANTE** de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
- II. Após o término da vigência da garantia.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A **CONTRATANTE** não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

- I. Caso fortuito ou força maior;
- III. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- IV. Descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrentes de atos ou fatos da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A garantia somente será liberada ante a



comprovação de que a **CONTRATADA** quitou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do contato, a garantia será utilizada para pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente e pela **CONTRATANTE**, nos termos do inciso 19-A da Instrução Normativa nº 02/2008 - MPOG.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - A despesa com a execução do presente Instrumento correrá, neste exercício, à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União à **CONTRATANTE**, no Elemento de Despesa **33.90.39 - Outros Serviços de Terceiros**.

PARÁGRAFO ÚNICO - Os créditos devidos à **CONTRATADA** ficam garantidos pela Nota de Empenho N. ____, de __/__/2014, no valor de R\$ ____ (____), à conta da Dotação Orçamentária especificada nesta Cláusula, para atender às despesas inerentes a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO VALOR - O valor do presente Instrumento fica estimado em R\$ _____ (_____), observados os valores constantes da tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UN	QUANT	VALOR UNITÁRIO EM R\$	VALOR GLOBAL ANUAL
01	Unidades de Suporte Técnico	Un	5.000		
	Unidades de Suporte por Demanda	Un	500		
TOTAL			5.500		

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PAGAMENTO - O pagamento será efetuado mensalmente, nos seguintes moldes:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATANTE** emitirá o recebimento provisório no RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL, apresentado pela **CONTRATADA** até o segundo dia útil, de acordo com o descrito no Inciso IV da Cláusula Sexta.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATANTE** emitirá o recebimento definitivo na nota fiscal, após a validação do **RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL** e verificação da correlação do volume de ordens de serviços e Níveis de Serviços praticados no período, conforme disposto nos itens **9 e 10 do Termo de Referência (Anexo IV)**, seus respectivos subitens, e aplicação dos respectivos percentuais de ajustes.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de fiscal até o 5º (quinto) dia útil do recebimento do RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL, devidamente analisado e determinando o total de UST's aprovadas pela **CONTRATANTE**, e, já adequados aos percentuais de ajustes em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos para Ordens de Serviços e das metas previstas.



PARÁGRAFO QUARTO - O RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES dos serviços, constando as ordens de serviços homologadas pela **CONTRATANTE**, deverá ser anexado à nota fiscal emitida pela **CONTRATADA**, com o seu aceite, e será parte integrante do faturamento.

PARÁGRAFO QUINTO - O pagamento será efetuado somente após o desconto ou compensação de multa, que porventura venha a ser aplicada, assim como o não atendimento dos níveis de serviços acordados.

PARÁGRAFO SEXTO - Em caso de eventual falha do Sistema de Atendimento Integrado - SATI, que venha a impedir a emissão do RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL DE SERVIÇOS, sob prévia comunicação da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá efetuar o faturamento do período com base na média aritmética do faturamento dos três últimos períodos, imediatamente anteriores ao período a ser faturado. As diferenças para mais ou para menos, que porventura venham a ser aferidas, serão devidamente ajustadas na fatura do período imediatamente posterior, excetuando-se o último período de vigência contratual.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O pagamento será efetuado em até 20 (vinte) dias corridos, contados da entrega da Nota Fiscal, a qual deverá ser apresentada preferencialmente em 2 (duas) vias, contendo o número do Banco, da Agência e da conta corrente.

PARÁGRAFO OITAVO - O pagamento da nota fiscal/fatura somente será efetivado após a verificação da regularidade da **CONTRATADA** junto à Seguridade Social - CND, ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - CRF, à Justiça do Trabalho - CNDT e à Fazenda Federal, além do cumprimento das obrigações contratuais assumidas e da obrigação de manter, durante a contratação, todas as condições de habilitação exigidas no Edital

PARÁGRAFO NONO - Para fins de não retenção dos tributos federais, conforme disposto nos artigos 4º e 6º da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil N. 1.234/2012, as instituições e pessoas jurídicas elencadas nos incisos III, IV e XI do artigo 4º, deverão apresentar ao órgão, a cada pagamento, declaração, na forma dos anexos II, III, IV à instrução, conforme o caso, assinada pelo seu representante legal.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Edital.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira devida pela **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento do fornecimento, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Em que:

EM = Encargos Moratórios;



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

TX = Percentual da taxa anual = 6%

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \Rightarrow I = \frac{(6/100)}{365} \Rightarrow I = 0,00016438$$

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A **CONTRATANTE**, no uso de suas atribuições, fará as retenções, conforme o caso, sobre os pagamentos realizados, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REAJUSTE - O reajuste de preços obedecerá ao disposto nas Leis N. 9.069/95 e 10.192/2001, utilizando-se como índice o IGP-DI (Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna) divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO - A **CONTRATADA** tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, procedendo-se à revisão do mesmo a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com conseqüências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente Instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA**, quando for o caso, deverá formular à **CONTRATANTE** requerimento para a revisão do contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com conseqüências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATANTE**, reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Independentemente de solicitação, a **CONTRATANTE** poderá convocar a **CONTRATADA** para acertar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado.

PARÁGRAFO QUARTO - As alterações decorrentes da revisão do contrato serão publicadas na Imprensa Nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA REPETIÇÃO DO INDEBITO - Na hipótese de a **CONTRATADA** receber valores indevidos, o indébito será apurado em moeda corrente na data do recebimento do valor indevido e atualizado pelo índice IGP/M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, "pró rata temporis", desde a data da apuração até o efetivo recolhimento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A quantia recebida indevidamente será descontada dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, devendo a **CONTRATANTE** notificá-la do desconto e apresentar a correspondente memória de cálculo.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese de inexistirem pagamentos a serem efetuados, a **CONTRATANTE** deverá notificar a **CONTRATADA** para que



recolha, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento do comunicado, a quantia paga indevidamente, por meio da Guia de Recolhimento da União - GRU, a ser preenchida e impressa no site do Tesouro Nacional (www.tesouro.fazenda.gov.br) ou na Internet, na página da SEOF/SUCON, com os seguintes campos:

Unidade Favorecida:

Código 100009

Gestão 00001

Recolhimento:

Código 98815-4

Contribuinte:

CPF/CNPJ

Nome

Valor do Documento

PARÁGRAFO TERCEIRO - Efetuado o recolhimento de que trata o Parágrafo anterior, a **CONTRATADA** encaminhará à **CONTRATANTE** o respectivo comprovante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

PARÁGRAFO QUARTO - Caso o índice estabelecido no "caput" desta Cláusula não possa mais servir aos fins a que se propõe, ficam, desde já, acertadas as partes em avençar outro para substituí-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO AUMENTO E SUPRESSÃO DE QUANTIDADE - No interesse da **CONTRATANTE** o objeto deste instrumento poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, parágrafos primeiro e segundo, inciso II, da Lei N. 8.666/93.

PARÁGRAFO ÚNICO - Nos casos acima, os pedidos deverão ser precedidos de justificativa fundamentada e assinada pelo Executor do Contrato, com exposição de motivos e índices que justifiquem o pedido.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES - Pela inexecução total ou parcial da contratação, a **CONTRATANTE** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à **CONTRATADA** as seguintes sanções:

I - Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, com o descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos e sem prejuízo das multas previstas neste Instrumento e das demais cominações legais;

II - Advertência;

III - Multa;

IV - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

V - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a

**Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal**
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo mínimo de 2 (dois) anos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Ficam fixados, a título de multa, os percentuais por atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratualmente estabelecida e/ou pela inexecução total ou parcial do contrato, garantida a prévia defesa, nos seguintes termos:

I - No caso de atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual, no que diz respeito ao prazo de execução dos serviços, será aplicada multa de mora a incidir sobre o valor total do Contrato ou parcela em atraso, conforme o caso, no percentual de:

a) 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso;

b) 0,3% (três décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia.

I.1. As multas moratórias incidirão até o 60º (sexagésimo) dia de atraso.

II - No caso de descumprimento das obrigações contratuais, excetuadas as situações previstas no inciso anterior, será aplicada multa compensatória no percentual de:

a) 20% (vinte por cento) a ser aplicada sobre o valor dos serviços não executados, nos casos de inexecução parcial do contrato;

b) 20% (vinte por cento), a ser aplicada sobre o valor do contrato, no caso de inexecução total.

III - Dependendo da infração cometida, a **CONTRATANTE**, a seu critério, poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, observado o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei N. 8.666/93.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATANTE** aplicará, além das penalidades acima descritas, as abaixo listadas, conforme as ocorrências e percentuais a seguir:

TABELA PROGRESSIVA DE PENALIZAÇÕES	PENALIDADE
Percentual de Ajuste maior ou igual a 9,0 e menor ou igual a 10	Normal
Percentual de Ajuste maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	Advertência
Percentual de Ajuste maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	Abatimento de 1% na fatura mensal
Percentual e Ajuste maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
Percentual e Ajuste maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
Percentual e Ajuste menor que 5,0	Abatimento de 15% na fatura mensal

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOSVara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

PARÁGRAFO TERCEIRO - As sanções previstas no Parágrafo Primeiro desta Cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente, com as previstas nos incisos I, II, IV e V do Caput da referida Cláusula.

PARÁGRAFO QUARTO - O valor da multa aplicada será descontado do pagamento e subsidiariamente da garantia, e quando for o caso, cobrado judicialmente.

PARÁGRAFO QUINTO - Inexistindo pagamentos a serem efetuados, a **CONTRATANTE**, após apurar a quantia correspondente à multa aplicada, notificará a **CONTRATADA** para que recolha, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento do comunicado, o valor em moeda corrente, na forma mencionada no PARÁGRAFO SEGUNDO da CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA.

PARÁGRAFO SEXTO - Efetuado o recolhimento de que trata o Parágrafo anterior, a **CONTRATADA** apresentará à **CONTRATANTE** cópia autenticada do respectivo comprovante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Ficam dispensadas da cobrança as penalidades de multa que, calculadas na forma estabelecida no Parágrafo Primeiro desta Cláusula, apresentem valor inferior a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sendo o fato registrado no Cadastro de Fornecedores da **CONTRATANTE**.

I - Na hipótese de reincidência da irregularidade de que trata este parágrafo, a **CONTRATADA** ficará sujeita à aplicação cumulativa da penalidade de advertência.

PARÁGRAFO OITAVO - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

PARÁGRAFO NONO - É assegurado à **CONTRATADA** o direito à defesa prévia, que deverá ser formulada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da notificação da pretensão da **CONTRATANTE** em aplicar a pena, conforme art. 87, parágrafo 2º, da Lei N. 8.666/93.

PARÁGRAFO DÉCIMO - As penalidades previstas nesta Cláusula poderão ser objeto de recurso. O recurso da **CONTRATADA** será formulado no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da intimação da aplicação da pena.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO - O presente Instrumento será executado sob o acompanhamento da **SEINF - Seção de Informática**, a qual se incumbirá de receber e atestar as faturas referentes aos serviços, observar o fiel cumprimento do presente Contrato, bem como anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

PARÁGRAFO ÚNICO - As decisões e providências que ultrapassem a competência do órgão fiscalizador deverão ser solicitadas a seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA RESCISÃO - O presente Instrumento poderá ser rescindido:

I - Por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78, da Lei N. 8.666/93;

II - Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzido a termo no respectivo procedimento administrativo, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;

III - Judicialmente, nos termos da lei.

PARÁGRAFO ÚNICO - No caso de rescisão amigável, a parte que pretender rescindir o Contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA VIGÊNCIA - O presente Instrumento vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES - O presente Instrumento poderá ser alterado, em conformidade com o art. 65 da Lei N. 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DOS CASOS OMISSOS - Este Contrato regula-se pela Lei N. 8.666/93, pelas suas Cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO - Incumbirá à **CONTRATANTE** providenciar, a sua custa, a publicação do extrato deste Instrumento no Diário Oficial da União, conforme a legislação vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO FORO - Fica eleito pelas partes, com renúncia a qualquer outro, o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir qualquer questão contratual, art. 55, § 2º, da Lei N. 8.666/93.

E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, lavrou-se o presente Termo em 02 (duas) vias de igual teor e forma, uma das quais se destina à **CONTRATADA**, o qual, depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes **CONTRATANTES** abaixo.

Brasília/DF, ____ de _____ de 2014.

Pela **CONTRATANTE**: _____

RENATO RODOVALHO SCUSSEL

Juiz Titular da Vara da Infância e da Juventude do DF



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

Pela **CONTRATADA**: _____

**ANEXO A (do Contrato)****CATÁLOGO DE EQUIPAMENTOS****I - ESTAÇÕES DE TRABALHO:**

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Estações de Trabalho	Itautec SM330	SIM	182
Estações de Trabalho	Positivo D570	SIM	50
Estações de Trabalho	Itautec SM3322	NÃO (em substituição)	60
Estações de Trabalho	HP D5850	NÃO (em substituição)	17
Total			309

II - IMPRESSORAS:

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Impressora	Lexmark C782	NÃO	10
Impressora	Lexmark T654	NÃO	15
Impressora	HP CM 2320	NÃO (em substituição)	17
Impressora	HP 2055	NÃO (em substituição)	24
Impressora	HP CM 1415	SIM	03
Impressora	Lexmark T642	NÃO (em substituição)	20
Impressora	HP C4280	SIM	02
Impressora	Epson T42	SIM	10
Impressora	Samsung ML4510	SIM	20
Impressora	Samsung SLM3375	SIM	05
Impressora	Samsung SLM3325	SIM	07
Total			133

III - NOTEBOOKS E NETBOOKS:

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Netbook	Itautec W7020	NÃO	20
Notebook	Dell Latitude E4310	SIM	16
Notebook	Lenovo T410	SIM	08
Notebook	Lenovo E431	SIM	20
Total			64

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOSVara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL**IV - LEITORES DE CÓDIGOS DE BARRAS:**

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Leitor Código Barras	Metrologic	NÃO	08
Leitor Código Barras	Honeywell MK 9544	NÃO	48
Leitor Código Barras	Motorola LS2208	SIM	19
Leitor Código Barras	Bilatck PSL 2100	NÃO	07
Total			82

V - ESCÂNERES DE MESA:

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Scanner de Mesa	Genius CP 1200	NÃO	08
Scanner de Mesa	HP N8420	NÃO	09
Scanner de Mesa	HP 3800	NÃO	08
Total			25

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOSVara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL**ANEXO B (do Contrato)**
CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Média de UST		Descrição	Qtd
Categoria	Problema		estimada
Computador	Cabos	O item engloba: Substituição e verificação.	1
	Backup e restauração	O item engloba: Realização de backup e restauração do dados em computador destino, contando com presença do usuário para confirmação	2
	Correio eletrônico - Configuração	O item engloba: Configuração da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários, observando-se a base de conhecimentos.	1
	Correio eletrônico - Manutenção	O item engloba: Manutenção da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários.	1
	Correio eletrônico - Outros problemas	O item engloba: A configuração da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários, observando-se a base de conhecimentos.	1
	Equipamento fora de Garantia ITAUTEC em Substituição	O item engloba: Após diagnostico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Equipamento em Garantia - ITAUTEC	O item engloba: Após diagnostico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Equipamento em Garantia - POSITIVO	O item engloba: Após diagnostico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Instalação de aplicativos	O item engloba: Instalação de aplicativo atualizado pelo prestador.	1
	Instalação de computador	O item engloba: Montagem, desmontagem, backup e restauração dos dados do usuário, deixando equipamento nos padrões do TJDFT.	4
	Notebook		1
	Office - Manutenção	O item engloba: Manutenção de notebook	1
	Problemas com cooler	O item engloba: Troca de cooler	1
	Problemas com CPU	O item engloba: Manutenção ou troca da CPU	1
	Problemas com Fonte	O item engloba: Manutenção ou troca de fonte de força	1
	Problemas com HD	O item engloba: Manutenção ou troca de HD	1
	Problemas com Leitora óptica	O item engloba: Verificação, configuração, limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
			1

Problemas com memória O item engloba: Abertura de computador verificação física e lógica dos pentes
VIJ/DF - CNPJ: 00.531.954/0002-01 - UASG: 100009 - T311650



		de memória apresentado diagnostico. Substituição caso seja possível	
	Problemas com Monitor	O item engloba: Verificação de tela e configurações que não estejam de acordo com imagem padrão. Substituição caso necessário do equipamento	1
	Problemas com Mouse	O item engloba: Verificação, limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
	Problemas com placa mãe	O item engloba: Abertura de computador verificação física e lógica de placa mãe, enviado para garantia e for o caso, ou solicitado substituição do equipamento.	1
	Problemas com Teclado	O item engloba: Verificação, configuração e limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
	REDE DE DADOS (Micro fora da rede)	O item engloba: Verificação de configuração, conectividade e cabeamento.	1
Impressora	Impressora Configuração	O item engloba: Configuração e ou compartilhamento.	1
	Impressora TJDFT - Desatolamento	O item engloba: Verificação física do equipamento	1
	Impressora Insumos	O item engloba: Verificação e substituição de suprimentos	1
	Impressora Relatórios	O item engloba: Emissão mensal de relatório de impressão de todos os equipamentos do parque.	1
	Impressora manutenção	O item engloba: Manutenção corretiva, incluindo desmontar e montar os equipamentos. Identificação de possíveis peças danificadas para reparo, substituição e/ou proceder à limpeza geral dos mecanismos internos.	
	Instalação de Impressora	O item engloba: Instalação e atualização	1
	Outros Serviços Tecnologia	Intranet\Internet - Solicitação	O engloba: Adicionar pagina oficial como padrão, verificar configurações de internet e proxy
Orientações diversas		O item engloba: Orientação básicas de funcionamento de sistemas e aplicativos, não engloba treinamento.	1
Outros problemas		O item engloba: Assistência a problemas diversos não especificados no catálogo, desde que sejam compatíveis com a atribuição.	1
Segurança de TI	Antivírus	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	Diversos	O item engloba: Verificação de sistemas nativos de segurança como firewall.	1
	Problemas de navegação	O item engloba: Instalação e atualização de navegador.	1



Sistemas TJDF	Escaneamento de Processos	O item engloba: Suporte a escâneres, configuração e instalação.	1
	Outros sistemas do TJDF	O item engloba: Instalação e atualização de sistemas	1
	QVT - Erro de Sistema	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	QVT - Outros problemas	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente.	1
	SIDEN - Instalação	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SIPAD - Outros problemas	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SIPADWEB - Erro de Sistema	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SIPADWEB - Orientações	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SISTJ - Erro de sistema	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SISTJ - Instalação	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SISTJ - Outros problemas	O item engloba: Registrar, mapear e repassar o problema ao setor responsável.	1
Suporte	Linux - Atualização sistema AS...	O item engloba: Instalação e atualização.	1
Telecomunicações	Atendimentos - Outros Serviços	O item engloba: Verificação de VOIP	1
	Rede de dados Manutenção	O item engloba: Conectorização, ativação, mapeamento e testes de funcionalidade de pontos lógicos, organização de cabeamento	
	Rede de dados	O item engloba: Testes de configuração de rede, adicionar e retirar de domínio.	1

**ANEXO C (do Contrato)****I. PERFIS E QUALIFICAÇÕES REQUERIDAS**

a) QUALIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS REQUERIDAS - A CONTRATADA deverá apresentar por ocasião da assinatura do contrato a relação explícita e a declaração formal da disponibilidade de profissionais qualificados e aptos a desenvolver o serviço objeto de ajuste, da seguinte forma:

1. PARA O PREPOSTO e ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO COORDENADOR:

- a) Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- b) Experiência e aptidão na condução de equipes.
- c) Experiência na elaboração de relatórios técnicos.
- d) Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de atendimento.
- e) Dinamismo para atuar com atendimento a usuários.
- f) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- g) Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- i) Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento.
- j) Experiência mínima de 01 (um) anos em atividades de coordenação de suporte, comprovada mediante apresentação de contrato de trabalho ou CTPS.

2 PARA O TÉCNICO ATENDENTE:

- a) Escolaridade mínima: ensino médio completo;
- b) Curso técnico em manutenção de microcomputadores;
- c) Conhecimento em configuração e instalação de equipamento;
- d) Conhecimento em instalação e configuração de sistemas operacionais.
- e) Domínio de ambientes Microsoft XP, Vista e Windows 7
- f) Conhecimento de instalação e configuração de aplicativos;
- g) Domínio em produtos Microsoft Office 2003, 2007, 2010 e 2013;
- h) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática;
- i) Experiência no trato com correio eletrônico, antivírus e outros;
- j) Domínio das facilidades de intranet e internet;
- k) Conhecimentos de redes locais de computadores;
- l) Conhecimento de cabeamento estruturado;
- m) Conhecimento de redes de computadores, com e sem fio;
- n) Domínio de atividades de instalação, configuração, manutenção e troca de insumos de impressoras, escâneres, leitores de códigos de barras e demais periféricos.
- o) Experiência no diagnóstico de problemas de hardware, tais como: placas, cabos, driveres, monitores e outros.
- p) Habilidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.



- q) Habilidade para interação humana, de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.

3. A definição da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços é de responsabilidade da **CONTRATADA**, que deverá dimensionar sua equipe de forma a manter o padrão de qualidade exigido e cumprir os prazos estabelecidos em Contrato.

4 Os profissionais com qualificação indicada na Relação apresentada pela **CONTRATADA** deverão participar do serviço do objeto da licitação, admitindo-se a substituição por profissionais de qualificação equivalente ou superior, desde que aprovada pela **CONTRATANTE**.

5 A qualificação obrigatória exigida para os profissionais será comprovada mediante a apresentação de certificado(s), atestado(s), cópia(s) de contrato(s), currículo(s), certificação(ões) e outros documentos aptos a demonstrar que a equipe da **CONTRATADA** possui os atributos técnicos necessários para manter o padrão de qualidade fixado para os serviços.

II. DA APRESENTAÇÃO DOS PERFIS DOS PROFISSIONAIS E SUAS ATRIBUIÇÕES

a) Todos os profissionais deverão trajar uniforme no desempenho de suas atividades laborais, assim como a **CONTRATADA** deverá providenciar crachá de identificação contendo as seguintes informações: foto 3x4, nome completo, matrícula funcional e cargo. O crachá deverá ainda conter a identificação da empresa, através de sua logomarca ou outro recurso que permita sua identidade visual.

ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO COORDENADOR: Profissional controlador das ordens de serviços, com prerrogativas de **PREPOSTO** da **CONTRATADA**, com formação superior na área de informática, com as seguintes atribuições:

- a) Proceder internamente à designação para atendimento, orientação e controle da qualidade de execução das Ordens de Serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa;
- b) Propor sugestões e auxiliar na contínua melhoria na prestação dos serviços;
- c) Avaliar a eficiência dos técnicos atendentes da empresa na resposta às solicitações dos usuários, através de monitoramento das atividades.
- d) Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regular e tempestivamente, com vistas a produzir informações de ordem estratégica para gestão do processo de trabalho.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

- e) Implantar, manter e monitorar a escala de trabalhos dos profissionais sob sua condução.
- f) Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico a Magistrados e usuários.
- g) Acompanhar o cumprimento dos Níveis de Serviços estabelecidos.
- h) Elaborar planos de execução dos serviços e organizar alocação dos profissionais da CONTRATADA.
- i) Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- j) Orientar a atuação dos técnicos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- k) Possuir as demais exigências atinentes à formação profissional e conhecimentos técnicos elencados no **ANEXO C - PERFIS E QUALIFICAÇÕES REQUERIDAS**.

TÉCNICO ATENDENTE: Profissional incumbido das seguintes tarefas:

- a) Prestar suporte aos usuários de T.I. da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviços e resoluções de incidentes e problemas.
- b) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito de disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas operacionais, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
- c) Executar e restaurar cópias de segurança (back ups) localizados nas estações de trabalho, bem como nos dispositivos móveis da CONTRATANTE em poder usuários.
- d) Contatar o usuário demandante para obter mais informações, quando necessário, e prestar a devida orientação.
- e) Contatar o Analista de Suporte Técnico Coordenador quando houver necessidade de repasse ou tramitação da ordem de serviço para outras equipes internas, que não a da CONTRATADA, com vistas a resolução pertinente à demanda.
- f) Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de T.I. da CONTRATANTE.
- g) Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

estações de trabalho e dispositivos portáteis, conforme orientado pelos gestores do contrato.

- h) Atuar proativamente no sentido de minimizar ou mitigar os incidentes.
- i) Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens que participar.
- j) Prestar suporte, eventualmente, nas residências de Magistrados, mediante prévia abertura de ordem de serviço, para prestação de serviços dispostos no contrato.
- k) As ordens de serviços mencionadas no inciso anterior deverão ser previamente autorizadas pelos gestores do contrato, que providenciarão o transporte para esse caso específico.
- l) Executar intervenção remota, através de software fornecido pela CONTRATANTE.
- m) Executar demais atividades correlatas a prestação de serviços e atendimento aos usuários da CONTRATANTE.



ANEXO D (do Contrato)
COMPOSIÇÃO DOS UNIFORMES E SUAS CARACTERÍSTICAS

1. JOGO DE UNIFORMES PARA PREPOSTO/ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO COORDENADOR.**1.1. CADA JOGO DE UNIFORME:**

- a) calça social em microfibra, na cor preta;
- b) camisa social manga curta com identificação da **CONTRATADA**, na cor branca;
- c) gravata
- d) cinto;
- e) meias na cor preta.
- f) sapato social em couro com solado de borracha

CARACTERÍSTICAS:**DO CINTO:**

Em couro, modelo social, face única, tamanho único regulável, na cor preta.

DOS SAPATOS (MASCULINO):

Modelo social, em couro, na cor preta, com salto em borracha e solado em couro com proteção antiderrapante.

DOS SAPATOS (FEMININO):

Modelo *scarpin* social, em couro, na cor preta;

DA GRAVATA:

Masculino: Na cor predominante da empresa, com vistas a promover a sua identidade visual.

Feminino: Lenço modelo echarpe cor predominante da empresa, com vistas a promover a sua identidade visual.

2. JOGO DE UNIFORMES DE TÉCNICO ATENDENTE:**2.1 CADA JOGO DE UNIFORME:**

- a) calça em microfibra, na cor preta;
- b) camisa social manga curta com identificação da **CONTRATADA**, na cor branca;
- d) cinto;
- e) meias na cor preta.
- f) sapato social em couro com solado de borracha.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

CARACTERÍSTICAS:

DO CINTO:

Em couro, modelo social, face única, tamanho único regulável, na cor preta.

DOS SAPATOS (MASCULINO):

Modelo social, em couro, na cor preta, com salto em borracha e solado em couro com proteção antiderrapante.

DOS SAPATOS (FEMININO):

Modelo sapatilha, em couro, na cor preta;



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

ANEXO E (do Contrato)
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE relativa ao Contrato N.º ____/2014, que entre si celebram a **UNIÃO FEDERAL**, por intermédio da VARA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL, e a empresa _____.

A **VARA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL**, sediada à SGAN 909 BLOCOS C/D - CEP 70.790-090 Brasília/DF - CNPJ N. 00.531.954/0002-01, situada no SGAN, Quadra 909, Lotes D/E Brasília/DF, e em seqüência denominada **REVELADORA**, neste ato representado por seu Juiz Titular, Doutor _____, portador da Matrícula nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____ e, **de outro lado**, a empresa _____, representada por _____, portador do R.G: _____ e do CPF nº _____, daqui por diante denominada simplesmente **RECEPTORA**, considerando que:

Em razão do Contrato N. ____/2014 a **RECEPTORA** terá acesso a informações confidenciais da **REVELADORA**;

Há necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações confidenciais; e,

Há necessidade de definir as regras para o seu uso e proteção,

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, de acordo com o Procedimento Administrativo N. 00.175/2014 e mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

I - O objeto deste Termo Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas pela **REVELADORA** à **RECEPTORA**, em razão do Contrato N. ____/2014.

II - As estipulações e obrigações constantes do presente Instrumento serão pertinentes a toda e qualquer documentação, produto e ou informação que, porventura, seja disponibilizada pela **REVELADORA** e ou acessada pela **RECEPTORA** ou qualquer de seus empregados ou prepostos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

I - Serão consideradas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, nos termos deste Instrumento, sem se limitar a estas, toda e qualquer informação de natureza técnica, operacional, jurídica, processual ou experiências acumuladas, transmitidas à **RECEPTORA** por qualquer meio físico (documentos impressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas, fotografias, etc.), por qualquer forma registrada em mídia eletrônica (fitas, "laser-discs", disquetes ou qualquer outro meio magnético),

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOSVara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

oralmente (resumos, anotações e quaisquer comentários orais) ou escritos, ou aquelas cujo conteúdo da informação torne óbvio a sua natureza confidencial.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

I - A **RECEPTORA** obriga-se a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer documentação, produto e ou informação que lhe seja disponibilizado pela **REVELADORA** e ou por aquela acessada diretamente.

II - A **RECEPTORA** obriga-se por si, por seus prepostos, procuradores, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, assim como por quaisquer outras pessoas a ela vinculadas, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas à execução dos serviços contratados.

III - A **RECEPTORA** deverá tomar as devidas providências para que a documentação, produto e ou informações confidenciais fiquem restritas ao conhecimento dos diretores, empregados e prepostos que estejam diretamente envolvidos nas atividades, discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste Instrumento e da natureza confidencial destas informações.

CLÁUSULA QUARTA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

I - As estipulações e obrigações constantes do presente Instrumento não se aplicam aos casos de requisição judicial, obrigando-se a **RECEPTORA** a informar, previamente e por escrito à **REVELADORA**, de sorte a viabilizar a adoção de medidas judiciais com o objetivo de resguardar o sigilo da documentação, produto e ou informações confidenciais.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

I - A **RECEPTORA** compromete-se e obriga-se a utilizar a documentação, produto e ou informações confidenciais reveladas pela **REVELADORA** exclusivamente para os propósitos da contratação, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

II - A **RECEPTORA** compromete-se a não efetuar qualquer cópia ou reprodução de qualquer documentação, produto e ou informações confidenciais sem o consentimento prévio e expresso da **REVELADORA**

III - A **RECEPTORA** compromete-se a cientificar seus diretores, empregados e prepostos da existência deste Instrumento e da natureza confidencial das informações.

IV - A **RECEPTORA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da documentação, produto e ou informações confidenciais da **REVELADORA**, para evitar e prevenir sua revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **REVELADORA**.



V - A **RECEPTORA** tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo.

VI - A **RECEPTORA** compromete-se a separar a documentação, produto e ou informações confidenciais de propriedade da **REVELADORA** dos materiais confidenciais de terceiros, a fim de evitar que se misturem.

CLÁUSULA SEXTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

I - Toda a documentação, produto e ou informações confidenciais reveladas pela **REVELADORA** à **RECEPTORA** permanecem como propriedade exclusiva da **REVELADORA**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido ou ao término do vínculo contratual, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

I - O presente Instrumento tem natureza irrevogável e irretratável, e vigorará por período não inferior ao período de vigência do Contrato N. ___/2014, incluindo suas eventuais prorrogações.

CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

I - A quebra do sigilo e confidencialidade de que trata o presente Instrumento, devidamente comprovada, sem autorização expressa da **REVELADORA**, possibilitará a imediata rescisão do contrato que lhe deu origem, sem qualquer ônus para a **REVELADORA**.

II - Na hipótese do subitem anterior, a **RECEPTORA** estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **REVELADORA** ou por terceiros, inclusive os de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas preliminarmente ao eventual processo judicial, em regular processo administrativo.

CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I - O presente Instrumento constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento da documentação, produto e ou informações confidenciais, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores empreendidas pelas partes contratantes, no que diz respeito ao Contrato N. ___/2014, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas partes, em conjunto ou separadamente, e será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro que venha a ser firmado entre as partes, durante a execução do Contrato N. ___/2014.

II - Este Termo de Confidencialidade constitui termo vinculado ao **Contrato N. ___/2014**, parte independente e regulatória daquele.

III - Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Instrumento ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou,



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

ainda, constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências de acordo com os princípios que orientam o Direito Administrativo, os quais deverão ser utilizados como fonte para solucionar eventuais pendências que não foram previstas no presente Instrumento.

IV - O disposto no presente Instrumento prevalecerá, sempre em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes, quanto ao sigilo de documentação, produto e ou informações confidenciais, tal como aqui definidas.

V - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste Instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO

I - Fica eleito pelas partes, com renúncia a qualquer outro, o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir qualquer questão.

E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, lavrou-se o presente Termo em 02 (duas) vias de igual teor e forma, uma das quais se destina à **RECEPTORA**, o qual, depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes abaixo.

Brasília, ___ de _____ de 2014.

REVELADORA

Juiz Titular da Vara da Infância e da Juventude do DF

RECEPTORA

Representante Legal



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

ANEXO F (do Contrato)
TERMO DE CIÊNCIA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Contrato:

Objeto:

CONTRATANTE:

CNPJ:

CONTRATADA:

CNPJ:

Gestor:

Preposto:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer o Termo de Confidencialidade vigente no contrato celebrado entre as partes acima consignadas.

Brasilia-DF, _____ de _____ de 20_____

CIÊNCIA CONTRATADA

Funcionário	Matrícula	Ciente

**ANEXO G (do Contrato)****UNIDADES QUE COMPÕEM O ESCOPO PARA ATENDIMENTO**

LOCAL	ENDEREÇO	KM EM RELAÇÃO A SEDE (V.I.J.)	Média de Ordens de Serviços/Mês (Postos Avançados)	Equipamentos Postos Avançados
Vara da Infância e da Juventude do DF	SGAN 909 Bloco C/D	00	_____	_____
Vara de Execução de Medidas Socioeducativas	SGAN 909 Bloco C/D	00	_____	_____
Vara Regional dos Atos Infracionais de Samambaia	QR 302 - Conjunto 1 - Área Urbana I, 3º Andar	34	0,5	07 microcomputadores e 01 impressora
NAIJUD	SAAN - Quadra 01 – Lote 785, 1º Andar.	7,5	11	12 microcomputadores e 05 impressoras
Posto da Infância e da Juventude Aeroporto JK	Aeroporto JK Térreo	17,5	03	02 microcomputadores e 02 Impressoras
Posto da Infância e da Juventude Rodoviária Interestadual	SMAS - Trecho 4 – Conjunto 5/6	16	03	02 microcomputadores e 02 impressoras

1 - Ficam às expensas da **CONTRATADA** os deslocamentos para atendimento às unidades elencadas.

2 - A **CONTRATADA** deverá observar a possibilidade de criação de novas unidades a serem abarcadas para atendimento, no decorrer da vigência contratual

**ANEXO H (do Contrato)****MODELO DE RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL**

I - Consolidado Enviado pela CONTRATADA para atesto e conferência.

Mês Referência:/.....

CONTRATADA		VALOR	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO NO N.M.S.	% DE TEMPO EXECUTADO/ PREVISTO
Quantidade Chamados prioridade Alta					
Quantidade Chamados Prioridade Média					
Quantidade Chamados Prioridade baixa					
Quantidade Total Chamados/Mês					
Total a Faturar					

Para o Gestor do Contrato:

A empresa XXXXX encaminha o consolidado acima, em duas vias, referente ao mês/---, para que se proceda à verificação e conferência dos serviços contratados face aos Níveis Mínimos de Serviços - NMS acordados, seus respectivos percentuais de ajustes, bem como as retenções porventura cabíveis.

Data,/...../.....

Assinatura Preposto Empresa XXXX

Data,/...../.....

Assinatura Recebimento Gestor do Contrato

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOSVara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL**II - Consolidado emitido pela CONTRATANTE após conferência e possíveis descontos.****Mês Referência:/.....**

CONTRATANTE		VALOR	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO NO N.M.S.	% DE TEMPO EXECUTADO/P REVISTO
Quantidade Chamados prioridade Alta					
Quantidade Chamados Prioridade Média					
Quantidade Chamados Prioridade baixa					
Quantidade Total Chamados/Mês					
Total a Faturar					

Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados, e, solicito emissão de Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso haja discordância em relação aos valores descontados em virtude de glosas, deverá manifestar-se formalmente, através de recurso com as devidas justificativas.

Data,/...../.....
Assinatura Gestor do Contrato

Data,/...../.....
Assinatura Recebimento Preposto da Empresa XXX

**ANEXO i (do Contrato)****MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Visualiza Ordem de Serviço N°			
Dados do Usuário			
	Nome:	E-mail:	Cargo:
	Tipo de Usuário:	Severidade:	N. U.S.T.:
	Setor:	Telefone:	Endereço:
Dados da Ordem de Serviço			
Número OS:	Tipo Problema:	Problema:	
Data Abertura:	Data Fechamento:	Tempo de solução:	
Solicitação:			
Anexo(s):			
Andamentos			
3 - ---Data--- - 2º Nível - [Alterada por:] - Atendida			
2 - ---Data--- - 2º Nível - [Alterada por:] - Em atendimento			
1 - ---Data--- - 2º Nível - [Aberta por:] - Solicitada			

**ANEXO IV (do Edital)****TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico presencial, aos usuários de tecnologia da informação e ambiente computacional, através de demandas por Ordens de Serviços, mediante menor valor global anual de Unidades de Suporte Técnico – UST, segundo a metodologia preconizada pelo **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**, de acordo com as especificações técnicas elencadas neste Termo de Referência.

2. DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO E DEFINIÇÕES

2.1. O objetivo da contratação é prestar serviços de suporte técnico presencial aos usuários de tecnologia da informação e ao ambiente computacional, através de demandas por Ordens de Serviços de Unidades de Suporte Técnicos – UST, segundo a metodologia preconizada pelo **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**.

2.2. Unidade de Suporte Técnico é a unidade de suporte técnico básica adotada para mensuração de serviços na área de suporte de TI, registrado através de solução proprietária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, representando a prestação do serviço solicitada.

2.3. A tramitação de incidentes para outra fila que não a da **CONTRATADA**, bem como sua devolução após análise técnica, não se constitui como um novo chamado, uma vez que a ocorrência não foi sanada. Logo, não será admitida cobrança nesse sentido.

2.4. A recusa de encerramento de chamado por parte do usuário, devidamente motivada, e manifestada no prazo de 24 horas, configura-se como a não validação do serviço prestado. Logo, não será admitido como novo chamado, não cabendo para tanto sua cobrança.

3. DA TABELA DE CHAMADOS TÉCNICOS

ITEM ÚNICO	TIPOS DE TAREFAS	ESTIMATIVA ANUAL
1	Unidades de Suporte Técnico	5.000
2	Unidades de Suporte por Demanda	500
TOTAL DE CHAMADOS		5.500

3.1. A Tabela acima apresenta a expectativa de esforço, em Chamados Técnicos, para cada ano de execução contratual. Os itens da Tabela poderão sofrer alteração de quantitativos durante a execução, em função das mudanças de ordem estratégica,



priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, nos termos da Lei 8.666/93.

3.2. As “Unidades de Suporte Técnico” são classificadas em dois tipos:

- 3.1.1 Chamados de Suporte Técnico:** tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal, e que não possuam periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações em ferramenta de helpdesk.
- 3.1.2 Chamados por Demanda:** tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço distinta, e têm por objetivo a implantação de serviços ou atualização tecnológica, conforme projetos estratégicos da VIJ. Por dependerem dos projetos corporativos, poderão ser alteradas ou redefinidas, excluídas ou substituídas no decorrer da contratação.

4 DA FUNDAMENTAÇÃO DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

4.1 O presente termo foi elaborado com aderência às seguintes normas:

- 4.1.1** Lei n. 8.666/1993 e DL n. 200/1967, como parte integrante de um procedimento licitatório;
- 4.1.2** IN-02/2008, como metodologia para contratação de serviços de natureza continuada;
- 4.1.3** IN-04/2010, como metodologia para contratação de soluções e serviços de Tecnologia da Informação.
- 4.1.4** In-05/2014, como norma que atualiza as orientações pertinentes a pesquisa de preços para contratação de serviços;
- 4.1.5** Decreto n. 2.271/1997, pela especificação das atividades;
- 4.1.6** Lei nº 10.520 /02, que instituiu a modalidade de pregão para aquisição de bens e serviços comuns;
- 4.1.7** Decreto nº 5.450/05, pela regulamentação do sistema de pregão para bens e serviços comuns;
- 4.1.8** Determinações do TCU, como do Acórdão n. 667/2005, quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços;
- 4.1.9** Acórdãos 1214/2013 e 3070/2013, do Tribunal de Contas da União.



- 4.1.10** Nota Técnica nº 6 da Secretaria de Fiscalização de T.I. do Tribunal de Contas da União; que orienta para a gestão de T.I. face à prestação de serviços contratados tendo por métrica Níveis Mínimos de Serviços;
- 4.2.** A VIJ possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, os quais se encontram devidamente identificados no **ANEXO A – CATÁLOGO DE EQUIPAMENTOS**. A integração desse conjunto, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição.
- 4.3.** Assevera-se a peculiaridade de unidades alocadas geograficamente no âmbito do Distrito Federal, o que exigirá expertise da empresa a ser contratada, no que tange a logística de deslocamento, face aos Acordos Mínimos de Níveis de Serviços.
- 4.4.** O quadro funcional responsável pela administração, manutenção, monitoramento e suporte desses recursos de T.I. da V.I.J. é reduzido em relação as suas atribuições, e, mesmo que preparado tecnicamente para assumir as demandas objeto desse projeto, é insuficiente para atender e manter todos os serviços existentes. Não obstante, sua dedicação a essas tarefas implicaria em prejuízo ao acompanhamento da evolução de tecnologias, gestão dos serviços e projetos e desenvolvimento de sistemas.
- 4.5.** O volume médio mensal de atendimentos é de 400 chamados técnicos.
- 4.6.** Em observação às orientações do TCU por meio da IN 04, e ainda DL 200/67, em seu Art. 10, par. 7º, que determina que “A execução das atividades da Administração Pública Federal deverá ser amplamente descentralizada,” de forma que a permitir ao servidor “[...] melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.
- 4.7.** Para que a SEINF possa cumprir o seu papel, faz-se necessário disponibilizar os elementos básicos de informação e serviços, que dão suporte a um processo de automatização, no que se referem às atividades computacionais, de operação de sistemas aplicativos, serviços de rede e produtos de apoio; operação, suporte e manutenção de sistemas operacionais, além do atendimento e suporte aos clientes da Seção de Informática.
- 4.8.** A atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento, que somente se conquista com equipes especializadas e dedicadas exclusivamente às tarefas de suporte.

5 DA ANÁLISE DE IMPACTO DA CONTRATAÇÃO

- 5.2** A proposição da unidade de referência “Unidade de Suporte Técnico”, aliada às especificações pré-determinadas das tarefas e atividades a serem executadas, com a



definição dos resultados esperados dentro do padrão de qualidade acordado e a estipulação dos fatores de glosas diretamente vinculadas a cada tarefa/resultado, proporcionará à Vara da Infância e da Juventude do DF melhor qualidade dos seus serviços.

5.2 Trata-se de projeto inovador, porém, que possui histórico de acertos, falhas e lições aprendidas por outras Instituições da Administração Pública Federal e Distrital.

6 DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

6.1 O processo de contratação proposto atenta às recomendações legais e normatizadoras para Instituições Públicas, proporcionando ampla disputa.

6.2 Há no levantamento de necessidades para o exercício solicitação de reserva orçamentária, com vistas ao atendimento do presente projeto.

6.3 Atualmente, encontra-se em seu último período o contrato de suporte técnico de número 172/2009.

6.4 A sustentabilidade dos atendimentos técnicos aos usuários dos serviços de T.I. está atrelada ao escopo apresentado, de sorte a assegurar sua não interrupção.

7 DO DETALHAMENTO DO OBJETO E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 A CONTRATANTE disponibilizará, para execução das atividades, uma sala com estrutura tecnológica para a equipe da **CONTRATADA**, sob o comando do preposto, que definirá as funcionalidades e tarefas dos seus profissionais, em número suficiente para atender ao mínimo exigido pela **CONTRATANTE**.

7.2 Os gestores do contrato repassarão aos representantes da contratada as normas técnicas, as regras de segurança e de boa conduta exigidas pela organização, em reunião a ser realizada em até 3 (três) dias após a assinatura do contrato. A **CONTRATADA** deverá iniciar as atividades de suporte no dia útil imediatamente posterior ao repasse das normas e regras acima referidas.

7.3 Todos os profissionais deverão ficar alocados nas dependências da **CONTRATANTE**.

7.4 Todas as ordens de serviços serão registradas em ferramenta de helpdesk de propriedade da **CONTRATANTE**.

7.5 A medição do volume de serviços efetivamente prestados será lastreada pela mesma ferramenta de helpdesk mencionada no subitem 7.4.



- 7.6** As ordens de serviços **não poderão** ser abertas pelos profissionais da CONTRATADA. Se, no decorrer de suas atividades laborais, a CONTRATADA verificar a necessidade de registro formal de incidente não consignado na ferramenta de helpdesk, qual seja, abertura de ordem de serviço, tal fato deverá ser informado imediatamente pelo PREPOSTO a um dos gestores do contrato. Esses últimos procederão a análise criteriosa do incidente relatado, promovendo o devido registro no helpdesk, em caso de sua real necessidade.
- 7.7** Dada a variação na complexidade das atividades em relação à criticidade de uso do serviço, a CONTRATANTE segmentou as ordens de serviços em níveis de prioridade, assim classificados: Baixo, Médio e Alto.
- 7.8** Para contemplar as variações observadas no fluxo dos processos de atendimento, foram disponibilizados, na solução de helpdesk, os seguintes status: Solicitada, Em Atendimento, Pendente e Atendida, onde:
- 7.8.1 Solicitada:** Trata-se de ordem de serviço registrada que ainda não foi capturada/designada para atendentes.
- 7.8.2 Em Atendimento:** Trata-se de ordem de serviço já designada para atendimento.
- 7.8.3 Pendente:** Trata-se de ordem de serviço que recebeu primeiro atendimento, porém, em virtude de fato superveniente, não foi possível ao atendente concluí-lo. Desta feita, receberá o status de pendente, bem como comentário técnico informando a natureza da pendência. Uma vez pendente cessa a contagem de tempo para fins de Acordo de Níveis Mínimos de Serviço.
- 7.8.4 Atendido:** Trata-se de ordem de serviço que recebeu atendimento, e foi encerrada. O encerramento das ordens de serviços é validado pelo usuário, que têm a prerrogativa de recusar seu encerramento, por um período de até 24 horas.
- 7.9** No caso de recusa de encerramento de ordem de serviço por parte do usuário, o mesmo retorna para o atendente, com o devido comentário e motivação da recusa.
- 7.10** Os gestores do contrato receberão alerta, via e-mail, sempre que ocorrer a não validação de encerramento de ordem de serviço.
- 7.11** A solução de helpdesk contempla também, quando do encerramento de ordem de serviço, a possibilidade de avaliação por parte do usuário, classificando o atendimento recebido como ruim, regular, bom e ótimo, segundo critérios de domínio e conhecimento, celeridade na resolução e interação humana.
- 7.12** As atividades e/ou tarefas a serem desempenhadas estão devidamente indicadas no **ANEXO B – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.
- 7.13** Os equipamentos que compõem o parque de T.I. da Vara da Infância e da Juventude do DF estão elencados no **ANEXO A – CATÁLOGO DE EQUIPAMENTOS**, onde constam informações acerca do período das garantias dos fabricantes.



- 7.14** A CONTRATADA deverá atender às definições e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos solicitados pelas ordens de serviços.
- 7.15** A equipe de profissionais da CONTRATADA deverá estar distribuída de forma a atender as solicitações, conforme complexidades especificadas pelas tarefas,
- 7.16** A CONTRATADA deverá estar disponível para atendimento de 2ª a 6ª feira, de 9:00 às 19:00 horas, e deverá alocar recursos profissionais de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas; no caso das “Tarefas por Demanda”, que poderão ser realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana;
- 7.17** Correrão às expensas da CONTRATADA os deslocamentos para atendimento das unidades avançadas da Infância e da Juventude do DF.
- 7.18** Os locais onde serão prestados os atendimentos estão elencados no **ANEXO G – UNIDADES QUE COMPÕEM O ESCOPO PARA ATENDIMENTO**.
- 7.19** Para fins de aferição de Níveis Mínimos de Serviços – NMS, o tempo relativo aos deslocamentos entre a sede e as unidades a serem atendidas será suspenso, a contar da saída do veículo, considerando-se as distâncias elencadas no quadro constante do **ANEXO G – UNIDADES QUE COMPÕEM O ESCOPO PARA ATENDIMENTO**. Ao chegar no local da Unidade Solicitante, o técnico da Contratada deverá registrar o início do atendimento na ferramenta de helpdesk, para reinício da contagem dos prazos.

8 DA APRESENTAÇÃO DOS PERFIS DOS PROFISSIONAIS E SUAS ATRIBUIÇÕES

- 8.1** Todos os profissionais deverão trajar uniforme no desempenho de suas atividades laborais, assim como a CONTRATADA deverá providenciar crachá de identificação contendo as seguintes informações: foto 3x4, nome completo, matrícula funcional e cargo. O crachá deverá ainda conter a identificação da empresa, através de sua logomarca ou outro recurso que permita sua identidade visual.
- 8.2 ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO COORDENADOR:** Profissional controlador das ordens de serviços, com prerrogativas de PREPOSTO da CONTRATADA, com formação superior na área de informática, com as seguintes atribuições:
- 8.2.1** Proceder internamente à designação para atendimento, orientação e controle da qualidade de execução das Ordens de Serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa;
- 8.2.2** Propor sugestões e auxiliar na contínua melhoria na prestação dos serviços;
- 8.2.3** Avaliar a eficiência dos técnicos atendentes da empresa na resposta às solicitações dos usuários, através de monitoramento das atividades.



- 8.2.4** Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regular e tempestivamente, com vistas a produzir informações de ordem estratégica para gestão do processo de trabalho.
- 8.2.5** Implantar, manter e monitorar a escala de trabalhos dos profissionais sob sua condução.
- 8.2.6** Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico a Magistrados e usuários.
- 8.2.7** Acompanhar o cumprimento dos Níveis de Serviços estabelecidos.
- 8.2.8** Elaborar planos de execução dos serviços e organizar alocação dos profissionais da CONTRATADA.
- 8.2.9** Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- 8.2.10** Orientar a atuação dos técnicos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- 8.2.11** Possuir as demais exigências atinentes à formação profissional e conhecimentos técnicos elencados no **ANEXO C – PERFIS E QUALIFICAÇÕES REQUERIDAS**.
- 8.3 TÉCNICO ATENDENTE:** Profissional incumbido das seguintes tarefas:
- 8.3.1** Prestar suporte aos usuários de T.I. da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviços e resoluções de incidentes e problemas.
- 8.3.2** Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito de disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas operacionais, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
- 8.3.3** Executar e restaurar cópias de segurança (back ups) localizados nas estações de trabalho, bem como nos dispositivos móveis da CONTRATANTE em poder usuários.
- 8.3.4** Contatar o usuário demandante para obter mais informações, quando necessário, e prestar a devida orientação.
- 8.3.5** Contatar o Analista de Suporte Técnico Coordenador quando houver necessidade de repasse ou tramitação da ordem de serviço para outras equipes internas, que não a da CONTRATADA, com vistas a resolução pertinente à demanda.



- 8.3.6** Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de T.I. da CONTRATANTE.
- 8.3.7** Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e dispositivos portáteis, conforme orientado pelos gestores do contrato.
- 8.3.8** Atuar proativamente no sentido de minimizar ou mitigar os incidentes.
- 8.3.9** Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens que participar.
- 8.3.10** Prestar suporte, eventualmente, nas residências de Magistrados, mediante prévia abertura de ordem de serviço, para prestação de serviços dispostos no contrato.
- 8.3.11** As ordens de serviços mencionadas no inciso anterior deverão ser previamente autorizadas pelos gestores do contrato, que providenciarão o transporte para esse caso específico.
- 8.3.12** Executar intervenção remota, através de software fornecido pela CONTRATANTE.
- 8.3.13** Executar demais atividades correlatas a prestação de serviços e atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

9 DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS A SEREM ALCANÇADOS PELA CONTRATADA

- 9.1** Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) das ordens de serviços, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço;
- 9.2** Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das ordens de serviços, com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação;
- 9.3** Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das ordens de serviços, com prioridades médias, nas primeiras 4 (quatro) horas, da solicitação;
- 9.4** Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das ordens de serviços, com prioridades baixas, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;
- 9.5** Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 24 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pelos gestores do contrato;
- 9.6** Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) das ordens de serviços reabertas por recusa do usuário em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura;



- 9.7** Resolver 100% (cem por cento) das ordens de serviços com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;
- 9.8** Quando os serviços solicitados nas ordens de serviços dependerem de outras equipes que não as da Contratada, deverá ser consignado o status de PENDENTE, pois, a partir de então, serão os prazos suspensos, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos à fila da CONTRATADA pela área responsável, devendo ter o aceite dos gestores do contrato por meio de andamento padronizado.
- 9.9** 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 necessários no dimensionamento e qualificação da equipe, 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.
- 9.10** As metas de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS serão implementadas gradualmente durante o período de três meses de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, no término desse período, o desempenho pleno requerido. Para tanto serão observadas as seguintes graduações:
- 9.10.1 Para o primeiro mês de execução contratual: 70% (setenta por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- 9.10.2 Para o segundo mês da execução contratual: 80% (oitenta por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- 9.10.3 Para o terceiro mês da execução contratual: 90% (noventa por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- 9.10.4 A partir do quarto mês de execução contratual: 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- 9.11** Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS poderão, durante a execução contratual, ser alterados ou renegociados para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos no Edital e contrato, desde que essa alteração ou renegociação:
- 9.11.1 Seja tecnicamente justificável;
- 9.11.2 Não implique em acréscimo ou redução do valor contratual dos serviços além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento) permitidos pelo Art. 65, §1º, da lei 8.666/93;
- 9.11.3 Não configure descaracterização do objeto licitado.

10 DA AVALIAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1** Todas as ordens de serviços deverão ser registradas na solução de helpdesk da CONTRATANTE.



- 10.2** A solução de helpdesk da CONTRATANTE será utilizada para mensuração do volume e avaliação tanto do atendimento quanto dos prazos firmados em acordo de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- 10.3** A CONTRATADA emitirá mensalmente RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL, conforme **ANEXO H** deste Temo de Referência, com vistas a demonstrar a execução das tarefas realizadas, bem como para registrar observações pertinentes aos atendimentos do período, se houver.
- 10.4** A CONTRATADA deverá encaminhar o RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL até o segundo (2º) dia útil do mês subsequente.
- 10.5** Deverão constar do relatório, dentre outras informações, as ordens de serviços, os indicadores de níveis mínimos de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 10.6** As ordens de serviços que comporão o relatório gerencial mensal, para efeitos de faturamento, deverão ser concluídas até às 19 horas do último dia útil do mês da prestação dos serviços.
- 10.7** Fica consignado o momento da entrega do Relatório de Atividades como oportunidade para realização de reunião periódica, com vistas a promover a melhoria continuada na execução contratual.
- 10.8** Será considerado para fins de medição dos serviços do 1º até o último dia útil.
- 10.9** Para fins de cálculos serão consideradas as seguintes situações:

10.9.1 Na entrega do RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL a CONTRATADA deverá indicar os valores a serem cobrados, provisoriamente, haja vista que serão submetidos à análise da CONTRATANTE, atentando para as fórmulas abaixo:

PARA PRIORIDADE ALTA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{VI para cobrança do período.}$$

PARA PRIORIDADE MÉDIA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{VI para cobrança do período.}$$



cobrança do período.

PARA PRIORIDADE BAIXA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{VI para}$$

cobrança do período.

PARA DEMANDA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's por demanda atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's por demanda atendidas no período}} \times \text{Valor da UST} \right) = \text{VI para cobrança do}$$

período.

Onde VI = Valor (para todas as fórmulas)

10.9.2 A CONTRATANTE procederá à análise do Relatório Mensal de Atividades, com vistas à aferição dos níveis mínimos de serviços contratados, com base no percentual de ajuste a seguir indicado:

PARA PRIORIDADE ALTA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade alta atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de}$$

eficiência do período.

PARA PRIORIDADE MÉDIA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade média atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de}$$

eficiência do período.

PARA PRIORIDADE BAIXA:

$$\left(\frac{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de prioridade baixa atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de}$$

eficiência do período.

PARA DEMANDA:



$$\left(\frac{\text{Total de OS's de demanda atendidas dentro do NMS}}{\text{Total de OS's de demanda atendidas no período}} \times 100 \right) = \text{Percentual de eficiência}$$

do período.

10.9.3 Após a determinação do percentual de ajuste, será aplicada a tabela progressiva de penalizações abaixo indicada, para correção dos valores e aplicação de penalidades, em se verificando o não cumprimento dos níveis mínimos de serviços contratados.

TABELA PROGRESSIVA DE PENALIZAÇÕES	PENALIDADE
Percentual de Ajuste maior ou igual a 9,0 e menor ou igual a 10	Normal
Percentual de Ajuste maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	Advertência
Percentual de Ajuste maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	Abatimento de 1% na fatura mensal
Percentual e Ajuste maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
Percentual e Ajuste maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
Percentual e Ajuste menor que 5,0	Abatimento de 15% na fatura mensal

10.9.4 TABELA DE PRIORIDADE

NÍVEL	CLASSIFICAÇÃO	DIAGNÓSTICO
1	Alta: Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária desses, essencial aos negócios diários.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 2 (duas) horas corridas contadas a partir do registro da ordem de serviço.
2	Média: Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação de performance dos recursos computacionais do usuário. Esse tipo de erro tem como principal característica o fato de apesar de observada a degradação, o serviço continua disponível.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 04 (quatro) horas úteis contadas a partir do registro da ordem de serviço.



3	Baixa: Representam falhas mínimas que não afetam a performance, o serviço ou a operação dos recursos computacionais do usuário, ou ainda afetam uma função usada eventualmente ou temporariamente	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 06 (seis) horas úteis contadas a partir do registro da ordem de serviço.
4	Demanda: Não representam falhas , mas uma solicitação de serviço ou operação previamente agendada, para a qual foi estabelecido um cronograma para sua realização.	A CONTRATADA deverá realizar o serviço de acordo com os prazos estabelecidos no cronograma.

11 DAS CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

11.1 O pagamento será efetuado mensalmente, nos seguintes moldes:

- 11.1.1 A CONTRATANTE emitirá o recebimento provisório no RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL, apresentado pela CONTRATADA até o segundo dia útil, de acordo com o descrito no subitem **10.4**.
- 11.1.2 A **CONTRATANTE** emitirá o recebimento definitivo na nota fiscal, após a validação do **RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL** e verificação da correlação do volume de ordens de serviços e Níveis de Serviços praticados no período, conforme disposto nos itens **9** e **10**, seus respectivos subitens, e aplicação dos respectivos percentuais de ajustes.
- 11.1.3 O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de fiscal até o 5º (quinto) dia útil do recebimento do RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL, devidamente analisado e determinando o total de UST's aprovadas pela CONTRATANTE, e, já adequados aos percentuais de ajustes em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos para Ordens de Serviços e das metas previstas.
- 11.1.4 O RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES dos serviços, constando as ordens de serviços homologadas pela **CONTRATANTE**, deverá ser anexado à nota fiscal emitida pela **CONTRATADA**, com o seu aceite, e será parte integrante do faturamento.
- 11.1.5 O pagamento será efetuado somente após o desconto ou compensação de multa, que porventura venha a ser aplicada, assim como o não atendimento dos níveis de serviços acordados.
- 11.1.6 Em caso de eventual falha do Sistema de Atendimento Integrado – SATI, que venha a impedir a emissão do RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL DE SERVIÇOS, sob prévia comunicação da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá efetuar o faturamento do período com base na média aritmética do faturamento dos três últimos períodos, imediatamente anteriores ao período a ser faturado. As diferenças para mais ou para menos, que porventura venham a ser aferidas, serão devidamente ajustadas na fatura do período imediatamente posterior, excetuando-se o último período de vigência contratual.

12 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 Durante a execução do contrato decorrente deste Pregão a licitante obriga-se a:

- 12.1.1 Encaminhar à CONTRATANTE, em até 03 (três) dias úteis antes do início da



- execução contratual, relação nominal dos profissionais que atuarão na prestação do serviço.
- 12.1.2 Fornecer uniforme aos profissionais conforme disposto no **ANEXO D – COMPOSIÇÃO DOS UNIFORMES E SUAS CARACTERÍSTICAS**.
 - 12.1.3 Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir à suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.
 - 12.1.4 Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.
 - 12.1.5 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.
 - 12.1.6 Substituir qualquer empregado ou preposto que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços, ou que não corresponda aos critérios técnicos exigidos, num prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
 - 12.1.7 Definir quantitativo de técnicos necessários ao pleno atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços elencados nesse Termo de Referência.
 - 12.1.8 Fiscalizar os seus recursos técnicos designados para a prestação de serviços, de forma a verificar as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
 - 12.1.9 Manter tempestivamente os registros pertinentes a cada ordem de serviço solicitada, em solução de helpdesk da CONTRATANTE, de forma a conferir transparência no atendimento solicitado;
 - 12.1.10 Faturar somente as ordens de serviços efetivamente concluídas, atestadas e homologadas pela CONTRATANTE, e que componham o RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL.
 - 12.1.11 Refazer todos os serviços que, a juízo dos gestores do contrato, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independente das penalidades previstas em contrato e aplicação de percentuais de ajustes definidos pelo não cumprimento dos níveis de qualidade fixados.
 - 12.1.12 Responsabilizar-se e zelar pelos materiais, equipamentos, produtos, ferramentas e instrumentos disponibilizados para a execução dos serviços.
 - 12.1.13 Devolver à CONTRATANTE eventuais recursos de sua propriedade, e que tenham sido disponibilizados a CONTRATADA, por ocasião de desligamento de profissional de seu quadro.
 - 12.1.14 Implantar adequadamente o planejamento, execução e supervisão permanente das tarefas contratadas, de forma a promover uma prestação de serviços eficiente.
 - 12.1.15 Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, enquanto em suas dependências.
 - 12.1.16 Fornecer aos seus empregados crachás de identificação nos termos do subitem 8.1 deste Termo de Referência.
 - 12.1.17 Solicitar por escrito à CONTRATANTE o credenciamento e autorização de acesso de seus funcionários, por ocasião de seu início como colaborador nos atendimentos contratados.
 - 12.1.18 Informar por escrito à CONTRATANTE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o desligamento ou remanejamento de empregado de seu quadro, com vistas a revogação de credenciais e permissões de acesso.
 - 12.1.19 Comunicar por escrito à CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer anormalidade para fins de registro, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido, em igual prazo, após o registro da ocorrência.
 - 12.1.20 Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para a



prestação dos serviços.

- 12.1.21 Formalizar a indicação do PREPOSTO da CONTRATADA, bem como do substituto eventual, para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato:
- 12.1.21.1 O PREPOSTO deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por telefone em qualquer outro horário, inclusive feriados e finais de semana.
- 12.1.21.2 O PREPOSTO deverá realizar o acompanhamento das ordens de serviços em vigor.
- 12.1.21.3 O PREPOSTO deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto a CONTRATADA, com vistas a assegurar a fiel execução das atividades contratadas.
- 12.1.21.4 O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- 12.1.21.5 O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços.
- 12.1.21.6 O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto a execução, horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da CONTRATANTE.
- 12.1.22 Apresentar os profissionais com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, de forma a promover a fiel execução dos serviços contratados.
- 12.1.23 Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude do dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.
- 12.1.24 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ter sido vítimas seus empregados e PREPOSTO, quando nas dependências da CONTRATANTE, devendo adotar as providências que exigir a legislação.
- 12.1.25 Responsabilizar-se, as suas expensas, pelos deslocamentos de seus profissionais, com vistas ao atendimento das unidades remotas da CONTRATANTE, listadas no **ANEXO G – UNIDADES QUE COMPÕEM O ESCOPO PARA ATENDIMENTO**.
- 12.1.26 Assumir, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:
- 12.1.26.1 Arcar com as despesas relativas a execução dos serviços, tais como: mão de obra, taxas, emolumentos, encargos sociais.
- 12.1.26.2 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados, quando da execução dos serviços especificados nas ordens de serviços.
- 12.1.27 Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado a CONTRATANTE, como consequência de atos imputáveis a seus empregados.
- 12.1.28 Promover treinamento de seus profissionais, sempre que se verificar a necessidade de atualização dos mesmos face a novas tecnologias implementadas.

13 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 A CONTRATANTE obriga-se a:

- 13.1.1 Acompanhar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, sob aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA.
- 13.1.2 Analisar e verificar se os Níveis Mínimos de Serviços contratados foram alcançados e definir ajustes estipulados para cada caso.



- 13.1.3 Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
- 13.1.4 Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do contrato.
- 13.1.5 Atestar o RECEBIMENTO PROVISÓRIO do Relatório de Atividades Mensal, emitido pela CONTRATADA conforme modelo do **ANEXO H – MODELO DE RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL**, com as ordens de serviços que tiveram seus atendimentos concluídos entre o primeiro e último dia útil do período, no ato de seu recebimento.
- 13.1.6 Atestar o RECEBIMENTO DEFINITIVO dos serviços prestados, em nota fiscal, após a homologação e aplicação de percentual de ajuste relativo às ordens de serviços efetivamente autorizadas para cobrança.
- 13.1.7 Encaminhar tempestivamente o Procedimento Administrativo de Execução para pagamento.
- 13.1.8 Encaminhar para os setores responsáveis documentações pertinentes a penalidades e/ou multas, que porventura ocorram, com vistas a sua cobrança.
- 13.1.9 Permitir o acesso dos representantes e profissionais da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, a fim de promover a prestação dos serviços contratados.
- 13.1.10 Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto do contrato.

**ANEXO A (do Termo de Referência)****CATÁLOGO DE EQUIPAMENTOS****I – ESTAÇÕES DE TRABALHO:**

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Estações de Trabalho	Itautec SM330	SIM	182
Estações de Trabalho	Positivo D570	SIM	50
Estações de Trabalho	Itautec SM3322	NÃO (em substituição)	60
Estações de Trabalho	HP D5850	NÃO (em substituição)	17
Total			309

II – IMPRESSORAS:

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Impressora	Lexmark C782	NÃO	10
Impressora	Lexmark T654	NÃO	15
Impressora	HP CM 2320	NÃO (em substituição)	17
Impressora	HP 2055	NÃO (em substituição)	24
Impressora	HP CM 1415	SIM	03
Impressora	Lexmark T642	NÃO (em substituição)	20
Impressora	HP C4280	SIM	02
Impressora	Epson T42	SIM	10
Impressora	Samsung ML4510	SIM	20
Impressora	Samsung SLM3375	SIM	05
Impressora	Samsung SLM3325	SIM	07
Total			133

III – NOTEBOOKS E NETBOOKS:

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Netbook	Itautec W7020	NÃO	20
Notebook	Dell Latitude E4310	SIM	16
Notebook	Lenovo T410	SIM	08
Notebook	Lenovo E431	SIM	20
Total			64

**IV – LEITORES DE CÓDIGOS DE BARRAS:**

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Leitor Código Barras	Metrologic	NÃO	08
Leitor Código Barras	Honeywell MK 9544	NÃO	48
Leitor Código Barras	Motorola LS2208	SIM	19
Leitor Código Barras	Bilatck PSL 2100	NÃO	07
Total		82	

V – ESCÂNERES DE MESA:

Equipamento	Marca/Modelo	Garantia	Quantidade
Scanner de Mesa	Genius CP 1200	NÃO	08
Scanner de Mesa	HP N8420	NÃO	09
Scanner de Mesa	HP 3800	NÃO	08
Total			25

**ANEXO B (do Termo de Referência)****CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Média de UST		Descrição	Qtd
Categoria	Problema		estimada
Computador	Cabos	O item engloba: Substituição e verificação.	1
	Backup e restauração	O item engloba: Realização de backup e restauração do dados em computador destino, contando com presença do usuário para confirmação	2
	Correio eletrônico - Configuração	O item engloba: Configuração da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários, observando-se a base de conhecimentos.	1
	Correio eletrônico - Manutenção	O item engloba: Manutenção da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários.	1
	Correio eletrônico - Outros problemas	O item engloba: A configuração da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários, observando-se a base de conhecimentos.	1
	Equipamento fora de Garantia ITAUTEC em Substituição	O item engloba: Após diagnostico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Equipamento em Garantia - ITAUTEC	O item engloba: Após diagnostico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Equipamento em Garantia - POSITIVO	O item engloba: Após diagnostico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Instalação de aplicativos	O item engloba: Instalação de aplicativo atualizado pelo prestador.	1
	Instalação de computador	O item engloba: Montagem, desmontagem, backup e restauração dos dados do usuário, deixando equipamento nos padrões do TJDFT.	4
	Notebook		1
	Office - Manutenção	O item engloba: Manutenção de notebook	1
	Problemas com cooler	O item engloba: Troca de cooler	1
	Problemas com CPU	O item engloba: Manutenção ou troca da CPU	1
	Problemas com Fonte	O item engloba: Manutenção ou troca de fonte de força	1
	Problemas com HD	O item engloba: Manutenção ou troca de HD	1
	Problemas com Leitora óptica	O item engloba: Verificação, configuração, limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
	Problemas com memória	O item engloba: Abertura de computador verificação física e lógica dos pentes de memória apresentado diagnostico. Substituição caso seja possível	1
	Problemas com Monitor	O item engloba: Verificação de tela e configurações que não estejam de acordo com imagem padrão. Substituição caso necessário do equipamento	1
	Problemas com Mouse	O item engloba: Verificação, limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
Problemas com placa mãe	O item engloba: Abertura de computador verificação física e lógica de placa mãe, enviado para garantia e for o caso, ou solicitado substituição do equipamento.	1	
Problemas com Teclado	O item engloba: Verificação, configuração e limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1	



	REDE DE DADOS (Micro fora da rede)	O item engloba: Verificação de configuração, conectividade e cabeamento.	1
Impressora	Impressora Configuração	O item engloba: Configuração e ou compartilhamento.	1
	Impressora TJDFT - Desatolamento	O item engloba: Verificação física do equipamento	1
	Impressora Insumos	O item engloba: Verificação e substituição de suprimentos	1
	Impressora Relatórios	O item engloba: Emissão mensal de relatório de impressão de todos os equipamentos do parque.	1
	Impressora manutenção	O item engloba: Manutenção corretiva, incluindo desmontar e montar os equipamentos. Identificação de possíveis peças danificadas para reparo, substituição e/ou proceder à limpeza geral dos mecanismos internos.	
	Instalação de Impressora	O item engloba: Instalação e atualização	1
	Outros Serviços Tecnologia	Intranet\Internet - Solicitação	O engloba: Adicionar pagina oficial como padrão, verificar configurações de internet e proxy
Orientações diversas		O item engloba: Orientação básicas de funcionamento de sistemas e aplicativos, não engloba treinamento.	1
Outros problemas		O item engloba: Assistência a problemas diversos não especificados no catálogo, desde que sejam compatíveis com a atribuição.	1
Segurança de TI	Antivírus	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	Diversos	O item engloba: Verificação de sistemas nativos de segurança como firewall.	1
	Problemas de navegação	O item engloba: Instalação e atualização de navegador.	1
Sistemas TJDFT	Escaneamento de Processos	O item engloba: Suporte a escâneres, configuração e instalação.	1
	Outros sistemas do TJDFT	O item engloba: Instalação e atualização de sistemas	1
	QVT - Erro de Sistema	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	QVT - Outros problemas	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente.	1
	SIDEN - Instalação	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SIPAD - Outros problemas	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SIPADWEB - Erro de Sistema	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SIPADWEB - Orientações	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SISTJ - Erro de sistema	O item engloba: Verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SISTJ - Instalação	O item engloba: Instalação e atualização.	1
	SISTJ - Outros problemas	O item engloba: Registrar, mapear e repassar o problema ao setor responsável.	1
	Suporte	Linux - Atualização sistema AS...	O item engloba: Instalação e atualização.
Telecomunicações	Atendimentos - Outros Serviços	O item engloba: Verificação de VOIP	1



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

	Rede de dados Manutenção	O item engloba: Conectorização, ativação, mapeamento e testes de funcionalidade de pontos lógicos, organização de cabeamento	
	Rede de dados	O item engloba: Testes de configuração de rede, adicionar e retirar de domínio.	1



ANEXO C (do Termo de Referência)
PERFIS E QUALIFICAÇÕES REQUERIDAS

QUALIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS REQUERIDAS:

A **CONTRATADA** deverá apresentar por ocasião da assinatura do contrato a relação explícita e a declaração formal da disponibilidade de profissionais qualificados e aptos a desenvolver o serviço objeto de ajuste, da seguinte forma:

1. PARA O PREPOSTO e ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO COORDENADOR:

- 1.1 Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- 1.2 Experiência e aptidão na condução de equipes.
- 1.3 Experiência na elaboração de relatórios técnicos.
- 1.4 Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de atendimento.
- 1.5 Dinamismo para atuar com atendimento a usuários.
- 1.6 Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- 1.7 Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 1.8 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- 1.9 Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento.
- 1.10 Experiência mínima de 01 (um) anos em atividades de coordenação de suporte, comprovada mediante apresentação de contrato de trabalho ou CTPS.

2 TÉCNICO ATENDENTE:

- 2.1 Escolaridade mínima: ensino médio completo;
- 2.2 Curso técnico em manutenção de microcomputadores;
- 2.3 Conhecimento em configuração e instalação de equipamento;
- 2.4 Conhecimento em instalação e configuração de sistemas operacionais.
- 2.5 Domínio de ambientes Microsoft XP, Vista e Windows 7
- 2.6 Conhecimento de instalação e configuração de aplicativos;
- 2.7 Domínio em produtos Microsoft Office 2003, 2007, 2010 e 2013;



- 2.8 Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática;
- 2.9 Experiência no trato com correio eletrônico, antivírus e outros;
- 2.10 Domínio das facilidades de intranet e internet;
- 2.11 Conhecimentos de redes locais de computadores;
- 2.12 Conhecimento de cabeamento estruturado;
- 2.13 Conhecimento de redes de computadores, com e sem fio;
- 2.14 Domínio de atividades de instalação, configuração, manutenção e troca de insumos de impressoras, escâneres, leitores de códigos de barras e demais periféricos.
- 2.15 Experiência no diagnóstico de problemas de hardware, tais como: placas, cabos, driveres, monitores e outros.
- 2.16 Habilidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.
- 2.17 Habilidade para interação humana, de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.
3. A definição da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços é de responsabilidade da **CONTRATADA**, que deverá dimensionar sua equipe de forma a manter o padrão de qualidade exigido e cumprir os prazos estabelecidos em Contrato.
- 4 Os profissionais com qualificação indicada na Relação apresentada pela **CONTRATADA** deverão participar do serviço do objeto da licitação, admitindo-se a substituição por profissionais de qualificação equivalente ou superior, desde que aprovada pela **CONTRATANTE**.
- 5 A qualificação obrigatória exigida para os profissionais será comprovada mediante a apresentação de certificado(s), atestado(s), cópia(s) de contrato(s), currículo(s), certificação(ões) e outros documentos aptos a demonstrar que a equipe da **CONTRATADA** possui os atributos técnicos necessários para manter o padrão de qualidade fixado para os serviços.

**ANEXO D (do Termo de Referência)****COMPOSIÇÃO DOS UNIFORMES E SUAS CARACTERÍSTICAS****1. JOGO DE UNIFORMES PARA PREPOSTO/ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO COORDENADOR.****1.1. CADA JOGO DE UNIFORME:**

- a) calça social em microfibra, na cor preta;
- b) camisa social manga curta com identificação da **CONTRATADA**, na cor branca;
- c) gravata
- d) cinto;
- e) meias na cor preta.
- f) sapato social em couro com solado de borracha

CARACTERÍSTICAS:**DO CINTO:**

Em couro, modelo social, face única, tamanho único regulável, na cor preta.

DOS SAPATOS (MASCULINO):

Modelo social, em couro, na cor preta, com salto em borracha e solado em couro com proteção antiderrapante.

DOS SAPATOS (FEMININO):

Modelo *scarpin* social, em couro, na cor preta;

DA GRAVATA:

Masculino: Na cor predominante da empresa, com vistas a promover a sua identidade visual.

Feminino: Lenço modelo echarpe cor predominante da empresa, com vistas a promover a sua identidade visual.

2. JOGO DE UNIFORMES DE TÉCNICO ATENDENTE:**2.1 CADA JOGO DE UNIFORME:**

- a) calça em microfibra, na cor preta;
- b) camisa social manga curta com identificação da **CONTRATADA**, na cor branca;
- d) cinto;
- e) meias na cor preta.
- f) sapato social em couro com solado de borracha.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

CARACTERÍSTICAS:

DO CINTO:

Em couro, modelo social, face única, tamanho único regulável, na cor preta.

DOS SAPATOS (MASCULINO):

Modelo social, em couro, na cor preta, com salto em borracha e solado em couro com proteção antiderrapante.

DOS SAPATOS (FEMININO):

Modelo sapatilha, em couro, na cor preta;

**ANEXO E (do Termo de Referência)****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE relativa ao Contrato N.º ____/2014, que entre si celebram a **UNIÃO FEDERAL**, por intermédio da VARA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL, e a empresa _____.

A **VARA DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL**, sediada à SGAN 909 BLOCOS C/D - CEP 70.790-090 Brasília/DF - CNPJ N. 00.531.954/0002-01, situada no SGAN, Quadra 909, Lotes D/E Brasília/DF, e em seqüência denominada **REVELADORA**, neste ato representado por seu Juiz Titular, Doutor _____, portador da Matrícula n.º _____, inscrito no CPF sob o n.º _____ e, **de outro lado**, a empresa _____, representada por _____, portador do R.G: _____ e do CPF n.º _____, daqui por diante denominada simplesmente **RECEPTORA**, considerando que:

Em razão do Contrato N. ____/2014 a **RECEPTORA** terá acesso a informações confidenciais da **REVELADORA**;

Há necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações confidenciais; e,

Há necessidade de definir as regras para o seu uso e proteção,

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, de acordo com o Procedimento Administrativo N. 00.175/2014 e mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

I – O objeto deste Termo Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas pela **REVELADORA** à **RECEPTORA**, em razão do Contrato N. ____/2014.

II – As estipulações e obrigações constantes do presente Instrumento serão pertinentes a toda e qualquer documentação, produto e ou informação que, porventura, seja disponibilizada pela **REVELADORA** e ou acessada pela **RECEPTORA** ou qualquer de seus empregados ou prepostos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES



I – Serão consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, nos termos deste Instrumento, sem se limitar a estas, toda e qualquer informação de natureza técnica, operacional, jurídica, processual ou experiências acumuladas, transmitidas à **RECEPTORA** por qualquer meio físico (documentos impressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas, fotografias, etc.), por qualquer forma registrada em mídia eletrônica (fitas, “laser-discs”, disquetes ou qualquer outro meio magnético), oralmente (resumos, anotações e quaisquer comentários orais) ou escritos, ou aquelas cujo conteúdo da informação torne óbvio a sua natureza confidencial.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

I - A **RECEPTORA** obriga-se a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer documentação, produto e ou informação que lhe seja disponibilizado pela **REVELADORA** e ou por aquela acessada diretamente.

II – A **RECEPTORA** obriga-se por si, por seus prepostos, procuradores, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, assim como por quaisquer outras pessoas a ela vinculadas, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas à execução dos serviços contratados.

III - A **RECEPTORA** deverá tomar as devidas providências para que a documentação, produto e ou informações confidenciais fiquem restritas ao conhecimento dos diretores, empregados e prepostos que estejam diretamente envolvidos nas atividades, discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste Instrumento e da natureza confidencial destas informações.

CLÁUSULA QUARTA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

I – As estipulações e obrigações constantes do presente Instrumento não se aplicam aos casos de requisição judicial, obrigando-se a **RECEPTORA** a informar, previamente e por escrito à **REVELADORA**, de sorte a viabilizar a adoção de medidas judiciais com o objetivo de resguardar o sigilo da documentação, produto e ou informações confidenciais.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

I – A **RECEPTORA** compromete-se e obriga-se a utilizar a documentação, produto e ou informações confidenciais reveladas pela **REVELADORA** exclusivamente para os propósitos da contratação, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

II – A **RECEPTORA** compromete-se a não efetuar qualquer cópia ou reprodução de qualquer documentação, produto e ou informações confidenciais sem o consentimento prévio e expresso da **REVELADORA**



III – A **RECEPTORA** compromete-se a cientificar seus diretores, empregados e prepostos da existência deste Instrumento e da natureza confidencial das informações.

IV – A **RECEPTORA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da documentação, produto e ou informações confidenciais da **REVELADORA**, para evitar e prevenir sua revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **REVELADORA**.

V – A **RECEPTORA** tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo.

VI – A **RECEPTORA** compromete-se a separar a documentação, produto e ou informações confidenciais de propriedade da **REVELADORA** dos materiais confidenciais de terceiros, a fim de evitar que se misturem.

CLÁUSULA SEXTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

I - Toda a documentação, produto e ou informações confidenciais reveladas pela **REVELADORA** à **RECEPTORA** permanecem como propriedade exclusiva da **REVELADORA**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido ou ao término do vínculo contratual, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

I – O presente Instrumento tem natureza irrevogável e irretratável, e vigorará por período não inferior ao período de vigência do Contrato N. ___/2014, incluindo suas eventuais prorrogações.

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

I – A quebra do sigilo e confidencialidade de que trata o presente Instrumento, devidamente comprovada, sem autorização expressa da **REVELADORA**, possibilitará a imediata rescisão do contrato que lhe deu origem, sem qualquer ônus para a **REVELADORA**.

II – Na hipótese do subitem anterior, a **RECEPTORA** estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **REVELADORA** ou por terceiros, inclusive os de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas preliminarmente ao eventual processo judicial, em regular processo administrativo.



CLÁUSULA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I – O presente Instrumento constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento da documentação, produto e ou informações confidenciais, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores empreendidas pelas partes contratantes, no que diz respeito ao Contrato N. ___/2014, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas partes, em conjunto ou separadamente, e será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro que venha a ser firmado entre as partes, durante a execução do Contrato N. ___/2014.

II – Este Termo de Confidencialidade constitui termo vinculado ao **Contrato N. ___/2014**, parte independente e regulatória daquele.

III – Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Instrumento ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou, ainda, constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências de acordo com os princípios que orientam o Direito Administrativo, os quais deverão ser utilizados como fonte para solucionar eventuais pendências que não foram previstas no presente Instrumento.

IV – O disposto no presente Instrumento prevalecerá, sempre em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes, quanto ao sigilo de documentação, produto e ou informações confidenciais, tal como aqui definidas.

V – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste Instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

I – Fica eleito pelas partes, com renúncia a qualquer outro, o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir qualquer questão.

E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, lavrou-se o presente Termo em 02 (duas) vias de igual teor e forma, uma das quais se destina à **RECEPTORA**, o qual, depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes abaixo.

Brasília, ___ de _____ de 2014.



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal
Seção de Compras, Contratos e Licitações - SCCL

REVELADORA

Juiz Titular da Vara da Infância e da Juventude do DF

RECEPTORA

Representante Legal

**ANEXO F (do Termo de Referência)****TERMO DE CIÊNCIA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE****Contrato:****Objeto:****CONTRATANTE:****CNPJ:****CONTRATADA:****CNPJ:****Gestor:****Preposto:**

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer o Termo de Confidencialidade vigente no contrato celebrado entre as partes acima consignadas.

Brasilia-DF, _____ de _____ de 20_____

**CIÊNCIA CONTRATADA**

Funcionário	Matrícula	Ciente

**ANEXO G (do Termo de Referência)****UNIDADES QUE COMPÕEM O ESCOPO PARA ATENDIMENTO**

LOCAL	ENDEREÇO	KM EM RELAÇÃO A SEDE (V.I.J.)	Média de Ordens de Serviços/Mês (Postos Avançados)	Equipamentos Postos Avançados
Vara da Infância e da Juventude do DF	SGAN 909 Bloco C/D	00	—	—
Vara de Execução de Medidas Socioeducativas	SGAN 909 Bloco C/D	00	—	—
Vara Regional dos Atos Infracionais de Samambaia	QR 302 - Conjunto 1 - Área Urbana I, 3º Andar	34	0,5	07 microcomputadores e 01 impressora
NAIJUD	SAAN - Quadra 01 – Lote 785, 1º Andar.	7,5	11	12 microcomputadores e 05 impressoras
Posto da Infância e da Juventude Aeroporto JK	Aeroporto JK Térreo	17,5	03	02 microcomputadores e 02 Impressoras
Posto da Infância e da Juventude Rodoviária Interestadual	SMAS - Trecho 4 – Conjunto 5/6	16	03	02 microcomputadores e 02 impressoras

1 – Ficam às expensas da **CONTRATADA** os deslocamentos para atendimento às unidades elencadas.

2 – A **CONTRATADA** deverá observar a possibilidade de criação de novas unidades a serem abarcadas para atendimento, no decorrer da vigência contratual

**ANEXO H (do Termo de Referência)****MODELO DE RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL****I – Consolidado Enviado pela CONTRATADA para atesto e conferência.****Mês Referência:/.....**

CONTRATADA		VALOR	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO NO N.M.S.	% DE TEMPO EXECUTADO/P REVISTO
Quantidade Chamados prioridade Alta					
Quantidade Chamados Prioridade Média					
Quantidade Chamados Prioridade baixa					
Quantidade Total Chamados/Mês					
Total a Faturar					

Para o Gestor do Contrato:

A empresa XXXXX encaminha o consolidado acima, em duas vias, referente ao mês/---, para que se proceda à verificação e conferência dos serviços contratados face aos Níveis Mínimos de Serviços – NMS acordados, seus respectivos percentuais de ajustes, bem como as retenções porventura cabíveis.

Data,/...../.....

Assinatura Preposto Empresa XXXX

Data,/...../.....

Assinatura Recebimento Gestor do Contrato

**II – Consolidado emitido pela CONTRATANTE, após conferência e possíveis descontos.**

Mês Referência:/.....

CONTRATANTE		VALOR	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO PREVISTO NO N.M.S.	% DE TEMPO EXECUTADO/ PREVISTO
Quantidade Chamados prioridade Alta					
Quantidade Chamados Prioridade Média					
Quantidade Chamados Prioridade baixa					
Quantidade Total Chamados/Mês					
Total a Faturar					

Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados, e, solicito emissão de Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso haja discordância em relação aos valores descontados em virtude de glosas, deverá manifestar-se formalmente, através de recurso com as devidas justificativas.

Data,/...../.....
Assinatura Gestor do Contrato

Data,/...../.....
Assinatura Recebimento Preposto da Empresa XXX

**ANEXO i (do Termo de Referência)****MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Visualiza Ordem de Serviço N°			
Dados do Usuário			
	Nome:	E-mail:	Cargo:
	Tipo de Usuário:	Severidade:	N. U.S.T.:
	Setor:	Telefone:	Endereço:
Dados da Ordem de Serviço			
Número OS:	Tipo Problema:	Problema:	
Data Abertura:	Data Fechamento:	Tempo de solução:	
Solicitação:			
Anexo(s):			
Andamentos			
3 – ---Data--- - 2º Nível - [Alterada por:] - Atendida			
.....			
2 - ---Data--- - 2º Nível - [Alterada por:] - Em atendimento			
.....			
1 - ---Data--- - 2º Nível - [Aberta por:] - Solicitada			