



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS 217/2014 QUE
ENTRE SI FAZEM A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE
JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL
E DOS TERRITÓRIOS E A
EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA
EM DOBRO LTDA.

Ao(s) 17 dia(s) do mês de Outubro de 2014 (dois mil e quatorze), no Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, com registro no CNPJ/MF 00.531.954/0001-20, situado na Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça, Brasília-DF, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do referido Tribunal, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 10, da Lei 11.697, de 13/06/2008, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa **MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA**, CNPJ/MF 03.369.656/0001-74, estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, n. 4384, Conjunto 1011, 10º andar, Shopping Service, Alphaville - Santana de Parnaíba - SP, CEP: 06541-038, (Tel.: 61 3426-3248 / 61 3426-3303), neste ato representada por seus Procuradores, **PEDRO LUIZ RONDON PINHEIRO**, portador da Cédula de Identidade 7.224.700 SSP/SP e do CPF 884.901.308-68 e **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, portador da Cédula de Identidade 619.657 SSP/DF e do CPF 040.971.838-69, daqui por diante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Instrumento, com base nas Leis 8.666/1993 e 10.520/2002 e no Decreto 5.450/2005, em conformidade com o decidido no Pregão Eletrônico 072/2014 e no PA 16.554/2013, 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 presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte técnico remoto e presencial (*Service Desk*) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do **CONTRATANTE**, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), nos termos do edital, do presente contrato e de seus Anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNDAMENTO LEGAL - Leis 8.666/1993 e 10.520/2002 e Decreto 5.450/2005.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR - O serviço referido na Cláusula Primeira obedecerá ao estipulado neste Instrumento, bem como às obrigações assumidas na Carta-Proposta fornecida pela CONTRATADA, em 15/09/14, e dirigida ao CONTRATANTE, a qual, independentemente de transcrição, fará parte integrante do presente ajuste, naquilo que não contrariar suas disposições.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - Além das demais obrigações previstas no Edital e neste Contrato, a CONTRATADA obriga-se a:

I - Disponibilizar mídias e/ou *devices* necessários para o armazenamento de dados nos atendimentos em que sejam necessários tais recursos, tais como *backup's* de arquivos institucionais e corporativos de usuários de TI, inerentes ao negócio do CONTRATANTE.

II - Solicitar ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.

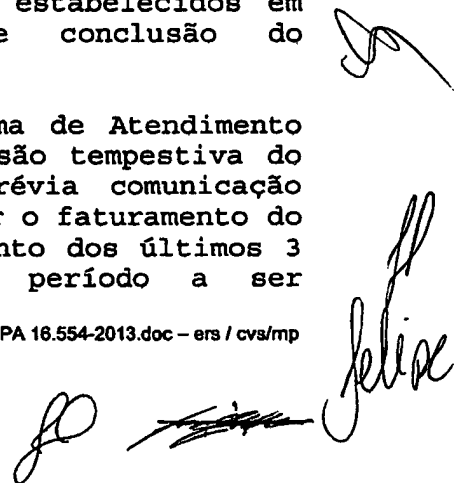
III - Elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, até o 1º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços relatório gerencial mensal de serviços, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços:

a) as ordens de serviços que comporão o relatório gerencial mensal para efeitos de faturamento deverão ser concluídas até as 19 (dezenove) horas do último dia útil do mês da prestação dos serviços;

b) as ordens de serviços de Severidades Baixas não concluídas dentro do prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviços (Anexo VI) que ultrapassarem 6h (seis horas) para conclusão do atendimento serão aplicadas as penalidades previstas, sem prejuízo dos ajustes estabelecidos em função do não cumprimento dos prazos de conclusão do atendimento (Anexo VI);

c) as ordens de serviços de Severidades Altas não concluídas dentro do prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviços (Anexo VI) que ultrapassarem 2h20 (duas horas e vinte minutos) para conclusão do atendimento serão aplicadas as penalidades previstas, sem prejuízo dos ajustes estabelecidos em função do não cumprimento dos prazos de conclusão do atendimento (Anexo VI);

d) em caso de falha no Sistema de Atendimento Integrado - SATI, o qual venha a impedir a emissão tempestiva do Relatório Gerencial Mensal de Serviços, sob prévia comunicação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar o faturamento do período com base na média aritmética do faturamento dos últimos 3 (três) períodos, imediatamente anteriores ao período a ser



faturado. As diferenças, para mais ou para menos, que porventura venham a ser aferidas no Relatório Gerencial Mensal de Serviços serão devidamente ajustadas na fatura do período imediatamente posterior, excetuando-se o último período de vigência contratual.

IV - Encaminhar ao **CONTRATANTE** as faturas dos serviços prestados, até o 5º (quinto) dia útil do recebimento do Relatório Gerencial Mensal dos Serviços devidamente analisado pelo **CONTRATANTE**, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente homologados.

V - Atender aos requisitos técnicos estabelecidos neste instrumento, além das Tarefas previstas no Anexo III - Quadro Resumo da Tabela de Tarefas, para fins de execução do contrato.

VI - Manter equipe técnica de atendimento a usuários, para atendimento às ordens de serviços abertas, prioritariamente, através do Sistema de Atendimento Integrado - SATI do **CONTRATANTE**, ou na sua indisponibilidade, pelos correios eletrônicos cau@tjdft.jus.br, surat@tjdft.jus.br ou ramal telefônico ou ainda, acesso remoto via WEB, compreendendo os serviços e atividades de atendimento adotados pelo **CONTRATANTE** para os usuários de todas as localidades do **CONTRATANTE** no Distrito Federal:

a) todos os pedidos de atendimento abertos pelos meios alternativos descritos acima, deverão obrigatoriamente ter sua Ordem de Serviço efetuada no sistema SATI, imediatamente após seu restabelecimento, pela **CONTRATADA**.

VII - Atender às definições e premissas técnicas e recomendações da SETI para execução dos procedimentos, abaixo relacionados, demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

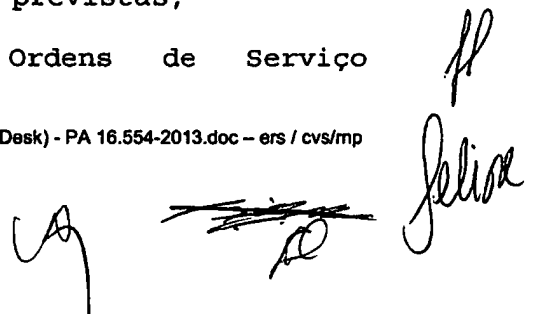
a) as atividades de atendimento presencial ou remoto deverão ser realizadas no horário de expediente do **CONTRATANTE** e em conformidade com os horários e períodos programados, nos termos apresentados no Anexo VIII (Cronograma de Sessões do Tribunal);

b) definir o quantitativo de técnicos necessários ao pleno atendimento dos serviços e cumprimento do Acordo de Nível de Serviços estabelecidos no presente contrato;

c) relatar os motivos do não atendimento de eventual Ordem de Serviço, cuja OS somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e devidamente aceitos pelo usuário;

d) caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela **CONTRATADA** sem anuência do usuário ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos correrão em sequência àqueles originalmente registrados quando da sua abertura, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;

e) faturar somente as Ordens de Serviço



efetivamente concluídas, atestadas e homologadas pelo **CONTRATANTE**, as quais comporão o relatório gerencial mensal de serviços para fins de pagamento;

f) as tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas no ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);

g) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste contrato, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

VIII - Manter, durante todo o período de vigência deste termo, todas as condições que ensejaram sua contratação.

IX - Responsabilizar-se pela prestação do serviço com a qualidade exigida, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de níveis de qualidade determinadas.

X - Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

XI - Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do **CONTRATANTE**, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas neste contrato e aplicação dos percentuais de ajustes definidos pelo não cumprimento dos Níveis de Qualidade fixados.

XII - Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do **CONTRATANTE**, observando sempre os critérios de níveis de qualidade.

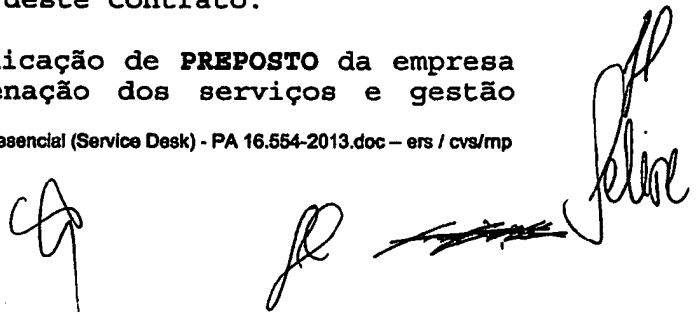
XIII - Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante.

XIV - Comunicar ao **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer anormalidade, para fins de registro, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o registro da ocorrência.

XV - Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços.

XVI - Acatar as determinações feitas pelo **CONTRATANTE** no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

XVII - Formalizar a indicação de **PREPOSTO** da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão



administrativa deste contrato.

a) o **PREPOSTO** ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do **CONTRATANTE** (Fórum de Brasília), nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

b) o **PREPOSTO** deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

c) o **PREPOSTO** deverá assegurar que as determinações do **CONTRATANTE** sejam disseminadas junto à **CONTRATADA**, com vistas à fiel execução das atividades previstas no contrato;

d) o **PREPOSTO** deverá informar ao **CONTRATANTE** sobre problemas de quaisquer 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 contratados;

f) o **PREPOSTO** deverá atender às instruções do **CONTRATANTE** quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do **CONTRATANTE**.

XVIII - Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo **CONTRATANTE**, para fins de execução dos serviços contratados.

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

XX - Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação.

XXI - Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e **PREPOSTO**, quando nas dependências do **CONTRATANTE**, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de informação, solicitação, controle e registros do **CONTRATANTE**, com concessão plena de acesso à **CONTRATADA**, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura, bem como para a emissão de relatório gerencial mensal para fins de faturamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO - São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:

a) a **CONTRATADA** deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo **CONTRATANTE**;

b) assinar Termo de Confidencialidade e Ciência, nos termos apresentados neste Contrato;

c) promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios técnicos ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do **CONTRATANTE**;

d) responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao **CONTRATANTE** qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, ocasião em que deverão ser repostos pela **CONTRATADA**;

e) não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;

f) submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo **CONTRATANTE**, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Para que a **CONTRATADA** atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

a) fornecer aos seus recursos técnicos crachás de identificação para acesso às dependências do **CONTRATANTE**;

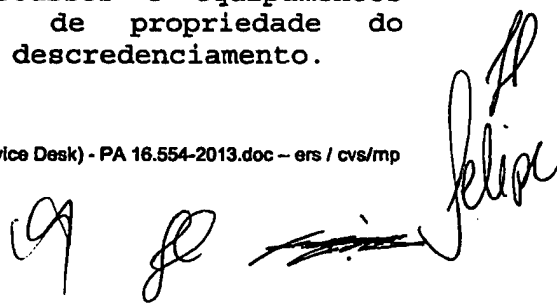
b) fornecer aos seus recursos técnicos uniformes completos, conforme descrito no Anexo IX, para acesso às dependências do **CONTRATANTE**;

c) solicitar ao **CONTRATANTE**, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da **CONTRATADA**;

d) solicitar ao **CONTRATANTE** a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do **CONTRATANTE**, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

e) informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o **CONTRATANTE**;

f) devolver eventuais recursos e equipamentos cedidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, de propriedade do **CONTRATANTE**, juntamente com a solicitação de descredenciamento.



PARÁGRAFO QUARTO - A **CONTRATADA** assumirá, sem que haja responsabilização do **CONTRATANTE**, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

a) arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas, emolumentos, encargos sociais;

b) arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

c) responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado ao **CONTRATANTE** como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos.

PARÁGRAFO QUINTO - A **CONTRATADA** deverá dispor de seus próprios *headsets hands free* para o trabalho em primeiro nível, adequado aos seus funcionários e de acordo com o sistema telefônico do **CONTRATANTE**. A vistoria servirá para dirimir dúvidas acerca da telefonia do **CONTRATANTE** e dos equipamentos utilizados pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEXTO - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar 1 (um) aparelho celular/rádio para cada integrante da equipe, com comunicação em grupo.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A partir da solicitação formal do **CONTRATANTE**, apresentar todas as certidões e declarações relacionadas no artigo 5º da Resolução nº 156/2012, do CNJ, concernentes aos empregados com funções de chefia disponibilizados para o **CONTRATANTE**.

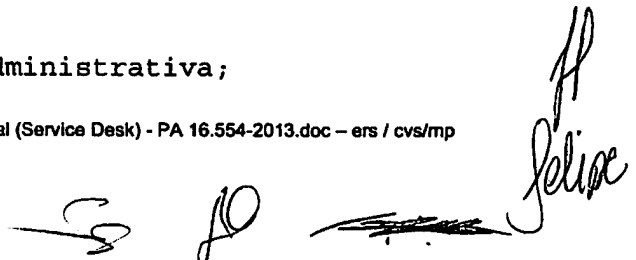
a) Em caso de mudança de titular de cargo de chefia exercido por empregado da **CONTRATADA** e que esteja à disposição do **CONTRATANTE**, deverá apresentar, a partir da solicitação formal do **CONTRATANTE**, os mesmos documentos delineados no caput deste parágrafo, relativas ao novo ocupante do cargo.

PARÁGRAFO OITAVO - A **CONTRATADA** compromete-se a não manter ou contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO NONO - A **CONTRATADA** compromete-se a não manter ou contratar empregados, colocados à disposição do **CONTRATANTE** para o exercício de funções de chefia, que incidam nas vedações dos arts. 1º e 2º da Resolução CNJ 156, de 8/08/2012, consoante o art. 4º da Referida Resolução, a saber:

I - Pessoa que tenha sido condenada em decisão com trânsito em julgado ou proferida por órgão jurisdicional colegiado, nos seguintes casos:

a) atos de improbidade administrativa;



b) crimes:

- b.1) contra a administração pública;
- b.2) contra a incolumidade pública;
- b.3) contra a fé pública;
- b.4) hediondos;
- b.5) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;
- b.6) de redução de pessoa à condição análoga à de escravo;
- b.7) eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;
- b.8) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

II - Na mesma vedação do caput deste parágrafo incorre a pessoa que tenha:

- a) praticado atos causadores de perda do cargo ou emprego público;
- b) sido excluídos do exercício da profissão, por decisão sancionatória judicial ou administrativa do órgão profissional competente;
- c) tido suas contas relativas ao exercício de cargos ou funções públicas rejeitadas por irregularidade insanável que configure ato doloso de improbidade administrativa, por decisão irrecurável do órgão competente.

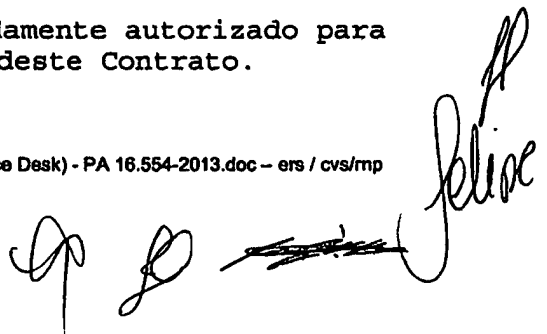
CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE - O CONTRATANTE obriga-se a:

I - Acompanhar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor do Contrato.

II - Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e definir os ajustes estipuladas 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 deste Contrato.



V - Apresentar à **CONTRATADA** Relatório Gerencial Mensal com as OS's homologadas até o segundo dia útil ao da prestação dos serviços.

VI - Atestar a nota de cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, elaborar Relatório de Execução de Contratos e encaminhar à Subsecretaria de Contabilidade - SUCON para os atos administrativos inerentes ao pagamento da Fatura/Nota Fiscal, mantendo sob sua guarda as Ordens de Serviços e os Relatórios Gerenciais Mensais de Serviços e Analíticos gerados pelo Sistema SATI.

VII - Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

VIII - Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da **CONTRATADA** ao local de prestação dos serviços, desde que, devidamente identificadas e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

IX - Proporcionar as condições necessárias para que a **CONTRATADA** possa cumprir o objeto desta contratação.

CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - A Subsecretaria de Relacionamento e Atendimento - **SURAT** do **CONTRATANTE** será a gestora e a fiscalizadora do contrato, de acordo com os termos das Portarias TJDF T GPR N. 260/2007, alterada pelas Portarias TJDF T GPR N. 775/2007 e 1.723/2013; e TJDF T GPR N. 1.105/2012, alterada pela Portaria TJDF T GPR N. 1.415/2013.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O início da execução dos serviços dar-se-á, a expensas da **CONTRADADA**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da solicitação formal do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os locais de execução dos serviços estão especificados no Anexo IV deste Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** deverá considerar o horário das 8 às 20 horas como horário normal de expediente, para os dias úteis no **CONTRATANTE** e para plantões judiciais localizados no Fórum Júlio Leal Fagundes, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme horário estabelecido no Anexo VIII deste Contrato.

PARÁGRAFO QUARTO - Após verificar a conformidade dos serviços prestados aos requisitos contidos na Ordem de Serviço, o **CONTRATANTE** procederá a sua homologação e recebimento provisório no relatório mensal.

PARÁGRAFO QUINTO - A **CONTRATADA** deverá encaminhar, até o 5º (quinto) dia útil do mês, a fatura dos serviços homologados no mês anterior.



PARÁGRAFO SEXTO - O recebimento definitivo ocorrerá mediante atestado do Gestor do contrato na fatura mensal de serviços, em até 10 (dez) dias corridos de seu recebimento.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA OITAVA - DO DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES - As atividades deverão ser realizadas de acordo com as especificações abaixo.

I - Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível:

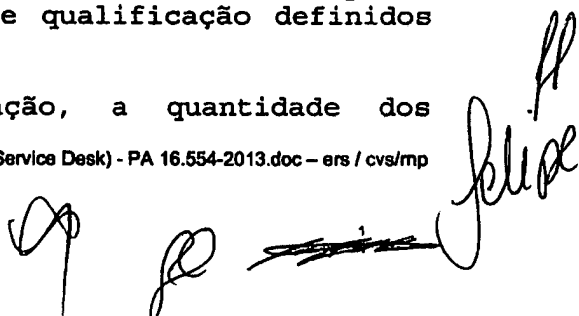
a) o Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI do CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;

b) o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de informática é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão de serviços de TI - ITIL V3, visando assegurar a entrega de serviços de TI com qualidade, eficiência e economia;

c) o objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI do CONTRATANTE, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;

d) a equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos neste Contrato;

e) o método de alocação, a quantidade dos



profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à **CONTRATADA**, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o **CONTRATANTE**;

f) o horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07h (sete horas) às 20h (vinte horas), de modo ininterrupto;

g) o Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe do **CONTRATANTE** ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.

II - A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

a) atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo **CONTRATANTE**;

b) prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Contrato e seus anexos;

c) atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes do **CONTRATANTE**;

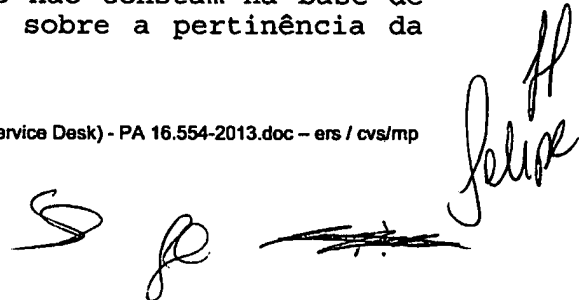
d) recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI do **CONTRATANTE**, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

e) monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

f) finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

g) escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes do **CONTRATANTE**, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;

h) repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;



i) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

j) manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC;

k) registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

l) correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

m) esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

n) responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

o) dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

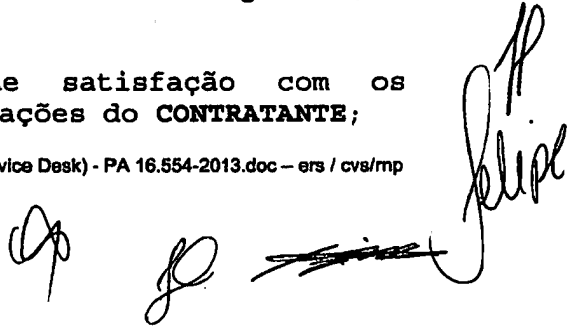
p) acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

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

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

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

t) executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do CONTRATANTE;



u) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

III - Coordenação do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível:

a) o serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Atendimento de 1º Nível, propondo soluções para a sua melhoria;

b) estes serviços serão executados pelo profissional da **CONTRATADA** denominado Coordenador de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível;

c) principais atividades a serem executadas:

c.1) acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível da **CONTRATADA**, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;

c.2) acompanhar e coordenar todos os atendimentos recebidos pela Central de Serviços, garantindo o seu fechamento, dentro dos níveis de serviço estabelecidos;

c.3) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do **CONTRATANTE**, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

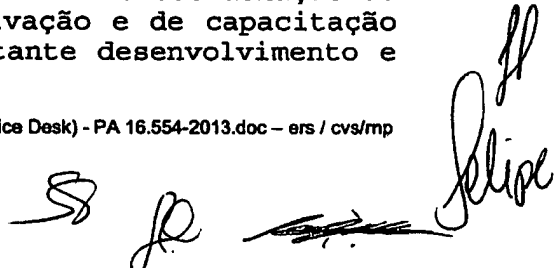
c.4) definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Atendimento de 1º Nível;

c.5) coordenar as ações da Central de Serviços, provendo o Gestor do contrato e Fiscal administrativo do **CONTRATANTE** com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line;

c.6) participar, juntamente com o Gestor do **CONTRATANTE**, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;

c.7) apoiar o Coordenador do Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;

c.8) planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e



aperfeiçoamento da equipe;

c.9) dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;

c.10) gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;

c.11) organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;

c.12) promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos postos de atendimento, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;

c.13) garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;

c.14) realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo **CONTRATANTE**;

c.15) avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, entre outras);

c.16) orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir;

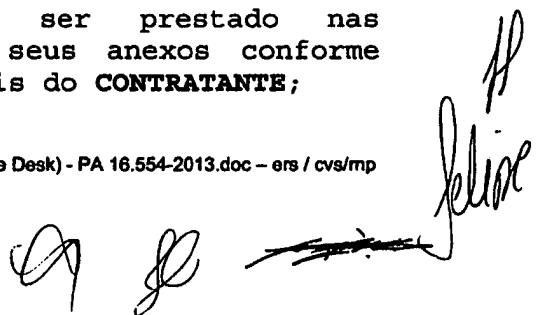
c.17) executar outros serviços correlatos à Coordenação de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.

IV - Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível:

a) o Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

b) a equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

c) este serviço deverá ser prestado nas dependências da sede do **CONTRATANTE** e de seus anexos conforme discriminado no Anexo IV - Instalações Prediais do **CONTRATANTE**;



d) o atendimento de 2º Nível deverá ser realizado de forma presencial;

e) a equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação;

f) o método de alocação, a quantidade de profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o CONTRATANTE;

g) o horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07h (sete horas) às 20h (vinte horas), de modo ininterrupto;

h) o CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário.

V - o Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

a) prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;

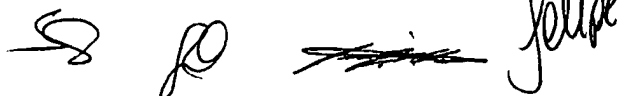
b) esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

c) executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do CONTRATANTE;

d) executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do CONTRATANTE;

e) contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

f) contatar as equipes internas da área de TI do CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do



usuário, se necessário;

g) contatar outras equipes ou prestadores de serviço do **CONTRATANTE** que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

h) registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do **CONTRATANTE**;

i) correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

j) minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

k) criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo **CONTRATANTE**;

l) atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços;

m) repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do **CONTRATANTE**;

n) escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo **CONTRATANTE**, quando for o caso;

o) prestar suporte presencial às sessões de Julgamento do Pleno e das Turmas;

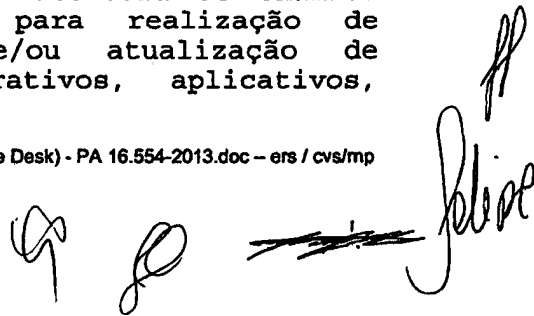
p) prestar suporte presencial à sessão do Conselho Administrativo;

q) esclarecer dúvidas de Magistrados quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites do **CONTRATANTE** na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral;

r) oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;

s) orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pelo **CONTRATANTE**;

t) prestar suporte, eventualmente, nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos,



drivers, equipamentos e componentes de TI;

u) os chamados que trata a alínea anterior, deverão ser previamente autorizados pela SURAT que, inclusive, providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento;

v) executar intervenção remota nas estações de trabalho dos Magistrados do CONTRATANTE, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

w) apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;

x) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

VI - Coordenação de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível:

a) o serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Suporte Técnico de 2º Nível, propondo soluções para a sua melhoria;

b) estes serviços serão executados pelo profissional da CONTRATADA denominado Coordenador de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível;

c) principais atividades a serem executadas:

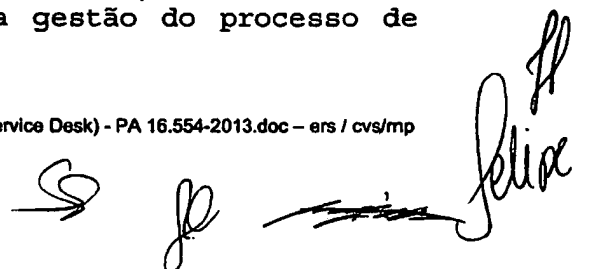
c.1) acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Suporte Técnico de 2º Nível da CONTRATADA, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais;

c.2) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do CONTRATANTE, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

c.3) definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico de 2º Nível;

c.4) avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente etc.);

c.5) acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;



c.6) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais;

c.7) aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos;

c.8) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico a Magistrados e usuários;

c.9) definir, em conjunto com equipe de TI do **CONTRATANTE**, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos magistrados e usuários;

c.10) acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

c.11) elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais;

c.12) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

c.13) orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

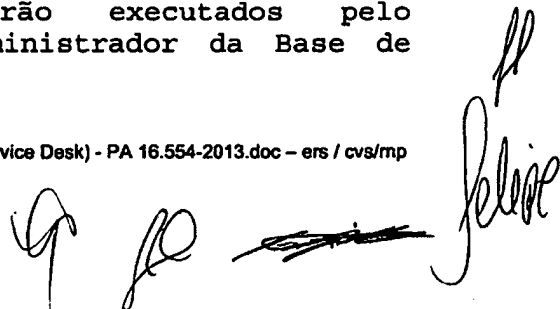
VII - Coordenação de Gestão da Base de Conhecimento:

a) todos os atendimentos realizados pelas equipes da **CONTRATADA** ou do **CONTRATANTE**, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do **CONTRATANTE** poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento;

b) o administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos - isso impede, por exemplo, que os magistrados, usuários e técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada;

c) a Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe do **CONTRATANTE**;

d) estes serviços serão executados pelo profissional da **CONTRATADA** denominado Administrador da Base de Conhecimento;



e) principais atividades a serem executadas:

e.1) criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

e.2) participar da definição de padrões para as soluções;

e.3) validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;

e.4) manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições etc.);

e.5) zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

e.6) organizar as novas documentações;

e.7) manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

e.8) apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

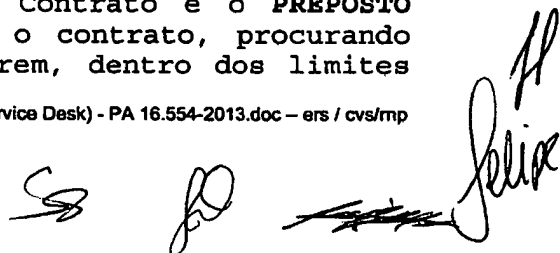
e.9) elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet do CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (Frequently Asked Questions - FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;

e.10) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

PARÁGRAFO ÚNICO - As Coordenações do Atendimento e Suporte de 1º e 2º nível, bem como a Coordenação de Gestão de Base de Conhecimento não poderão ser acumuladas pelos mesmos profissionais.

CLÁUSULA NONA - DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO
- Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o PREPOSTO da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.

PARÁGRAFO ÚNICO - Gestor do Contrato e o PREPOSTO responderão sobre todas as questões sobre o contrato, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites



legais e dentro da razoabilidade.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS - O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço (Anexo VI), a severidade do serviço (USTs) e o percentual de ajuste.

PARÁGRAFO ÚNICO - O faturamento mensal da **CONTRATADA** dependerá fundamentalmente do desempenho (resultado) do serviço, objeto da presente contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS - Os Relatórios Gerenciais Mensais de Serviços deverão ser emitidos até o 1º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, pela **CONTRATADA**, através do **PREPOSTO**, registradas as OS's abertas, concluídas e homologadas pelo **CONTRATANTE**, bem como as ocorrências que eventualmente decorrerão em ajustes, quando for o caso, todos devidamente preenchidos e assinados pelas partes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O **CONTRATANTE** deverá apresentar à **CONTRATADA**, até o 2º (segundo) dia útil do recebimento do Relatório Gerencial Mensal de Serviços (Anexo V do edital), o referido Relatório devidamente analisado, constando o total de UST's a ser faturado, OS's homologadas, assim como a aprovação ou não das retenções e descontos aplicados, devendo a **CONTRATADA**, por intermédio do seu **PREPOSTO**, apor a ciência e devolver ao Gestor do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na ocasião, serão analisados o grau de alcance das metas e as melhorias a serem implementadas, como condição para homologação das Ordens de Serviços (OS's), constantes do relatório gerencial mensal de serviços.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Deverão constar do relatório, entre outras informações, as OS's, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

PARÁGRAFO QUARTO - As ordens de serviços que comporão o relatório gerencial mensal para efeitos de faturamento deverão ser concluídas até as 19 horas do último dia útil do mês da prestação dos serviços.

PARÁGRAFO QUINTO - As OS's homologadas, constantes do relatório gerencial mensal analisado pelo **CONTRATANTE**, servirão de base para emissão da fatura pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEXTO - A fatura deverá ser entregue pela **CONTRATADA** até o 5º (quinto) dia útil do recebimento do Relatório Gerencial Mensal dos Serviços devidamente analisado pelo **CONTRATANTE**.

9 JF ~~_____~~ Felipe

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PAGAMENTO MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS - O modelo de pagamento adotado neste contrato está condicionado ao alcance das metas de desempenho estabelecidas no Anexo VI (Acordo de Nível de Serviço).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela **CONTRATADA** na prestação do serviço.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, relativamente ao valor da UST, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados por UST, na hipótese de a **CONTRATADA** atingir a meta exigida em todos os indicadores.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a **CONTRATADA** superar as metas previstas.

PARÁGRAFO QUARTO - A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

PARÁGRAFO QUINTO - O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada até o 5º (quinto) dia útil do recebimento do Relatório Gerencial Mensal dos Serviços devidamente analisado pelo **CONTRATANTE**, determinando o total de UST's, aprovado pelo **CONTRATANTE** no Relatório Gerencial Mensal, e já adequadas aos percentuais de ajustes em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas previstas.

PARÁGRAFO SEXTO - O relatório gerencial mensal dos serviços, constando as OS's homologadas pelo **CONTRATANTE**, deverá ser anexado à nota de cobrança emitida pela **CONTRATADA**, com o seu aceite e será parte integrante do faturamento.

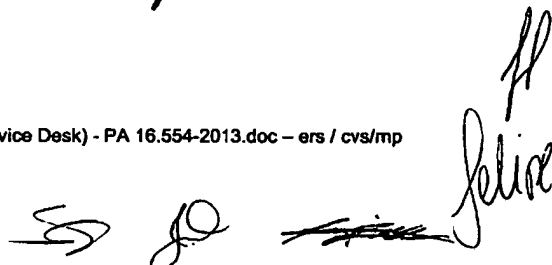
PARÁGRAFO SÉTIMO - Para todas as propostas de ajustes deverão ser anexadas as documentações comprobatórias do não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO MODELO DO PAGAMENTO MENSAL - O pagamento mensal será calculado conforme instruções abaixo:

I - Valor bruto mensal (antes da aplicação do fator de ajuste) severidade alta:

$$= \left(\sum_{i=1} n \text{ OS sev alta mês} \times \text{qtde UST sev alta} \right) \times \text{VALOR UST}$$

Σ = somatório
n = número



OS = ordens de serviço
sev = severidade (alta ou baixa)
UST - Unidade de Serviço Técnico
Qtde = quantidade

II - Valor bruto mensal (antes da aplicação do fator de ajuste) severidade baixa:

$$= \left(\sum_{i=1} n \text{ OS sev alta mês x qtde UST sev baixa} \right) \times \text{VALOR UST}$$

Σ = somatório
n = número
OS = ordens de serviço
Sev = severidade (alta ou baixa)
UST - Unidade de Serviço Técnico
Qtde = quantidade

III - Valor bruto mensal (antes da aplicação do fator de ajuste) atendimento remoto:

$$= \left(\sum_{i=1} n \text{ OS sev alta mês x qtde UST atd remoto} \right) \times \text{VALOR UST}$$

Σ = somatório
n = número
OS = ordens de serviço
Sev = severidade (alta e baixa)
UST - Unidade de Serviço Técnico
Qtde = quantidade
atd = atendimento

IV - Percentual de O.S. atendidas conforme nível de serviço estabelecido, para efeito de definição do percentual de ajuste das O.S. de severidade alta:

$$= \left[\left(\frac{\sum_{i=1} \text{O.S. HOMOLOGADAS DENTRO DO PRAZO sev alta no período}}{\text{TOTAL O.S. HOMOLOGADAS NO PERIODO sev alta}} \right) \right] \times 100$$

Σ = somatório

SEV = SEVERIDADE

OS = ORDEM DE SERVIÇO

OS HOMOLOGADAS DENTRO DO PRAZO = OS atendida dentro do prazo.

Cumprimento do SLA na execução do atendimento

TOTAL DE OS HOMOLOGADA NO PERIODO = OS atendida

V - Percentual de O.S. atendidas conforme nível de serviço estabelecido, para efeito de definição do percentual de ajuste das O.S. de severidade baixa:

$$= \left[\left(\frac{\sum_{i=1} \text{O.S. HOMOLOGADAS DENTRO DO PRAZO sev baixa no período}}{\text{TOTAL O.S. HOMOLOGADAS NO PERIODO sev baixa}} \right) \right] \times 100$$

Σ = somatório

Handwritten signatures and initials:
Up, fl, ~~_____~~, Felipe

SEV = SEVERIDADE

OS = ORDEM DE SERVIÇO

OS HOMOLOGADAS DENTRO DO PRAZO= OS atendida dentro do prazo.

Cumprimento do SLA na execução do atendimento

TOTAL DE OS HOMOLOGADA NO PERIODO = OS atendida

VI - Percentual de O.S. atendidas conforme nível de serviço estabelecido, para efeito de definição do percentual de ajuste das O.S. de atendimento remoto:

$$= \left[\frac{(\sum_{i=1} \text{O.S. HOMOLOGADAS DENTRO DO PRAZO atd.remoto no periodo})}{(\text{TOTAL O.S. HOMOLOGADAS NO PERIODO atd.remoto})} \right] \times 100$$

Σ = somatório

ATD REMOTO = ATENDIMENTO REMOTO

OS = ORDEM DE SERVIÇO

OS HOMOLOGADAS DENTRO DO PRAZO= OS atendida dentro do prazo.

Cumprimento do SLA na execução do atendimento

TOTAL DE OS HOMOLOGADA NO PERIODO = OS atendida

VII - VALOR DA FATURA MENSAL = (VALOR BRUTO MENSAL X FATOR DE AJUSTE) - (DESCONTOS DE TELEFONIA).

Fator de ajuste -> apurado a partir da aplicação do "percentual de UST executadas dentro da meta estabelecida" em relação à tabela de ajustes.

Descontos de telefonia -> 1% (um por cento), sobre o valor bruto mensal, a cada 15(quinze) pontos perdidos, conforme Anexo VI, quadro IV.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA GARANTIA CONTRATUAL -
Será exigido que a CONTRATADA apresente ao CONTRATANTE comprovante de prestação de garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, em até 15 (quinze) dias corridos, prorrogável por igual período, contado da data da publicação oficial do contrato, observado o disposto no § 5º, art. 56, da Lei 8.666/1993, mediante uma das seguintes modalidades::

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

a) no caso de prestação da garantia na modalidade de caução em dinheiro, a CONTRATADA deverá efetuar depósito na Caixa Econômica Federal e apresentar o comprovante ao CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual



período, após a publicação do contrato.

II - seguro-garantia:

a) No caso de prestação da garantia na modalidade seguro-garantia, a apólice deverá conter, nas condições especiais, cobertura de multas impostas à empresa vencedora.

III - fiança-bancária:

a) A garantia apresentada na modalidade fiança bancária só será aceita pela Administração se o banco expressamente renunciar ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei nº 10.406/2002 - Código Civil.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Nos casos de prorrogação de vigência do prazo contratual, do prazo de execução, ou de acréscimo do contrato, exigir-se-á da CONTRATADA, no momento da assinatura do Termo Aditivo correspondente, a prorrogação ou o reforço da garantia de que trata este item, que deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, contado da publicação do termo.

PARÁGRAFO SEGUNDO - No caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento ao TJDFDT dos valores das multas e indenizações a ela devidos, sujeitando-se ainda, a CONTRATADA a outras penalidades previstas na Lei 8.666/93.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A inobservância do prazo fixado no caput desta cláusula para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

PARÁGRAFO QUARTO - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - A despesa com a execução do presente Instrumento correrá, no período de sua vigência, à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União ao CONTRATANTE, no Elemento de Despesa 339039-28 - Pessoa Jurídica - classificação funcional programática 02061056742340053.

PARÁGRAFO ÚNICO - Os créditos devidos à CONTRATADA ficam garantidos, neste exercício, pela Nota de Empenho N. 2014 NE 001923, de 17/10/2014, no valor de R\$ 344.699,04 à conta da Dotação Orçamentária especificada nesta Cláusula, para atender às despesas inerentes a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO VALOR - O valor do presente Instrumento fica estimado em R\$ 1.772.737,92 (um milhão, setecentos e setenta e dois mil, setecentos e trinta e sete reais e noventa e dois centavos).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA ACEITAÇÃO E DO PAGAMENTO
- Ao **CONTRATANTE** fica reservado o direito de não efetivar o pagamento se no ato da prestação do serviço, este não estiver em perfeitas condições e de acordo com as especificações estipuladas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** disponibilizará para o **CONTRATANTE**, até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente, a Nota Fiscal correspondente aos serviços executados.

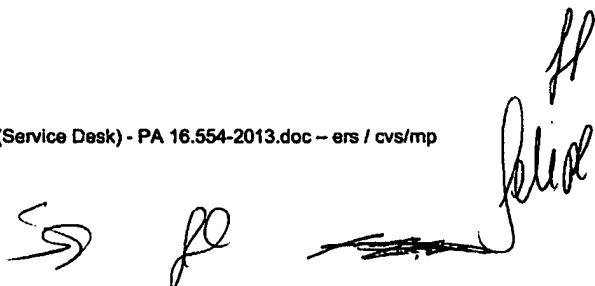
PARÁGRAFO SEGUNDO - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data final do adimplemento de cada parcela, mediante apresentação da Nota Fiscal, a qual deverá ser apresentada preferencialmente em 2 (duas) vias, contendo o nº do Banco, da Agência e da conta-corrente.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Quando do pagamento da nota fiscal/fatura, se verificada a irregularidade da **CONTRATADA** com a Seguridade Social - CND, e/ou com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - CRF, e/ou com a Justiça do Trabalho - CNDT e/ou com a Fazenda Federal, bem como o descumprimento das obrigações contratuais assumidas e da obrigação de manter, durante a contratação, todas as condições de habilitação exigidas no Edital, a **CONTRATADA** ficará sujeita à rescisão do contrato e à execução da garantia para ressarcimento dos valores e indenizações devidos ao **CONTRATANTE**, além das penalidades já previstas em lei (arts. 55, inciso XIII, 78, inciso I, 80, inciso III, e 87, da Lei nº 8.666/93).

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

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

PARÁGRAFO SEXTO - 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 pelo **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento do serviço, mediante a aplicação da seguinte fórmula:



$$\underline{EM = I \times N \times VP}$$

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 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 SÉTIMO - A compensação financeira prevista nesta condição será incluída na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

PARÁGRAFO OITAVO - O **CONTRATANTE**, no uso de suas atribuições, fará as seguintes retenções, conforme o caso, sobre o(s) pagamento(s) realizado(s):

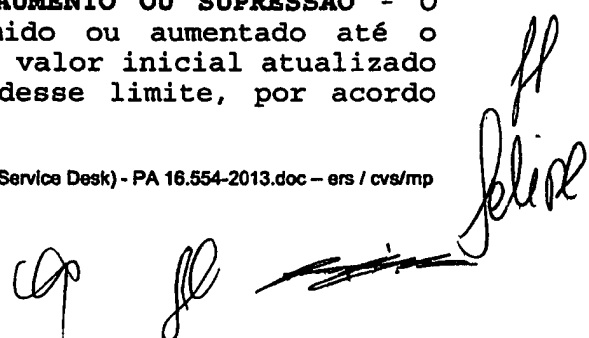
I - relativas aos Tributos e às Contribuições Federais, com base na Instrução Normativa SRF 1.234, de 11/01/2012, publicada no DOU de 12/01/2012 e alterações, conforme determina o art. 64 a Lei nº 9.430, de 27/12/1996 e alterações;

II - relacionadas à Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), calculadas as retenções sobre a remuneração decorrente da prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra ou empreitada, de acordo com o disposto na Instrução Normativa 971, de 13/11/2009, publicada no DOU de 17/11/2009 e alterações conforme determina a Lei 8.212, de 24/07/1991 e alterações;

III - referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) - incidentes sobre os pagamentos relativos à prestação de serviços, na forma da Lei Complementar 116, de 31/07/2003 e alterações c/c o Decreto GDF 25.508, de 19/01/2005, decorrente do convênio firmado entre a União e o Distrito Federal, publicado no Diário Oficial da União de 21/11/2000.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO REAJUSTE - O reajuste de preços obedecerá ao disposto nas Leis 9.069/1995 e 10.192/2001, utilizando-se como índice o IGP-DI (Índice Geral de Preços - Disponibilidade interna) divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO AUMENTO OU SUPRESSÃO - O objeto deste Contrato 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, incisos I e II, parágrafos primeiro e segundo, da Lei 8.666/1993.

PARÁGRAFO ÚNICO - Nos casos previstos no caput os pedidos deverão ser precedidos de justificativa fundamentada e assinada pelo requisitante do serviço, com exposição dos motivos e índices que os justifiquem.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO - 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.

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

I - Previamente aos referidos descontos, permitir-se-á à **CONTRATADA** manifestar sobre o pagamento superior apurado pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese de inexistirem pagamentos a serem efetuados, o **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 sítio do Tesouro Nacional (www.tesouro.fazenda.gov.br) ou na internet, na página da SEOF/SUCON, com os seguintes campos:

Unidade Favorecida:
Código 100001
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 ao **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 VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO - A **CONTRATADA** tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, procedendo-se a 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.

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

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 comparativos 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 - O **CONTRATANTE**, reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do Contrato.

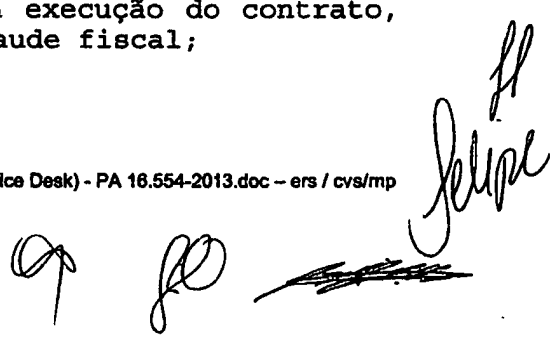
PARÁGRAFO SEGUNDO - Independentemente de solicitação, o **CONTRATANTE** poderá convocar a **CONTRATADA** para acertar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado.

PARÁGRAFO TERCEIRO - As alterações decorrentes da revisão do Contrato serão publicadas na *Imprensa Nacional*.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES ADMINISTRATIVAS - Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a Administração do **CONTRATANTE** irá, garantido o direito ao contraditório e à ampla 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, ou no sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º, da Lei 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos e sem prejuízo das multas previstas neste Instrumento e das demais cominações legais, por deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal;

II - advertência;



III - multa;

IV - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, 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 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 da sanção aplicada com base no inciso anterior.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Ficam fixados, a título de penalidade, os percentuais de multas e procedimentos abaixo, por atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual 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 do serviço, será aplicada multa de mora a incidir sobre a parcela em atraso, 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.

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

III - Dependendo da infração cometida, a Administração, a seu critério, poderá rescindir o contrato, a qualquer tempo, observadas as disposições constantes dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993.

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

a) 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor da prestação não cumprida, considerado o valor das parcelas dos serviços não executadas, no caso de inexecução parcial do Contrato;

b) 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total do Contrato.

V - Além das penalidades previstas acima, poderão ser também aplicadas as seguintes penalidades, limitadas ao percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em função das infrações elencadas abaixo:

TABELA I - PERCENTAGEM	
GRAU	%
01	2
02	0,8
03	1,0
04	1,6
05	2,2
06	2,5

TABELA II - INFRAÇÃO/GRADUAÇÃO			
Referente ao(s) objeto(s) tipo: obra e/ou serviço			
Nº	Infração	% do total de O.S. mensal fora do SLA	GRAU
01	Não finalizar o atendimento em até 6h (seis horas) contadas da data de abertura da ordem de serviço para o nível de Severidade Baixa.	De 1% até 5%	1
		De 5,01% até 10%	2
		De 10,01% até 15%	3
		De 15,01% até 20%	4
		De 20,01% até 25%	5
		De 25,01% até 30%	6
<p>Unidade Temporal: % proporcional a quantidade de O.S fora do SLA.</p> <p>Correspondência: sobre o valor mensal da fatura</p>			
02	Não finalizar o atendimento em até 2h20 (duas horas e vinte minutos) contadas da data de abertura da Ordem de Serviço para o nível de Severidade Alta.	De 1% até 5%	1
		De 5,01% até 10%	2
		De 10,01% até 15%	3
		De 15,01% até 20%	4
		De 20,01% até 25%	5
		De 25,01% até 30%	6

	<p>Unidade Temporal: % proporcional a quantidade de O.S. fora do SLA.</p> <p>Correspondência: sobre o valor mensal da fatura</p>	
03	<p>Os atendimentos não finalizados após as 6h (seis horas) da abertura da Ordem de Serviço de nível de Severidade Baixa serão multados no percentual de 0,001 a cada hora acrescida até a conclusão do atendimento, conforme Obrigações da CONTRATADA (Cláusula Quarta, inciso III, alínea b).</p>	
	<p>Unidade Temporal: % por ocorrência</p> <p>Correspondência: sobre o valor mensal da fatura</p>	
04	<p>Os atendimentos não finalizados após as 2h20 (duas horas e vinte minutos) da abertura da Ordem de Serviço de nível de Severidade Alta serão multados no percentual de 0,001 a cada hora acrescida até a conclusão do atendimento, conforme Obrigações da CONTRATADA (Cláusula Quarta, inciso III, alínea c).</p>	
	<p>Unidade Temporal: % por ocorrência</p> <p>Correspondência: sobre o valor mensal da fatura</p>	
05	<p>Não comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade, para fins de registro, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido, no prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas) após o registro da ocorrência.</p>	3
	<p>Unidade Temporal: % por ocorrência</p> <p>Correspondência: sobre o valor mensal da fatura</p>	
06	<p>Não promover o afastamento, no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios técnicos ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.</p>	2
	<p>Unidade Temporal: % por ocorrência.</p> <p>Correspondência: sobre o valor mensal da fatura</p>	
07	<p>Não disponibilizar número de técnicos suficiente e devidamente qualificados para proceder os atendimentos aos usuários dentro do Acordo de Nível de Serviços - ANS</p>	3
	<p>Unidade Temporal: % por ocorrência</p> <p>Correspondência: sobre o valor mensal da fatura</p>	

08	Não se manifestar acerca de eventual pedido de prorrogação do contrato no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da consulta.	3
Unidade Temporal: % por ocorrência Correspondência: sobre o valor mensal da fatura		
09	Não disponibilizar ferramental para uso dos técnicos, bem como, mídias e/ou devices necessários para o armazenamento de dados nos atendimentos em que sejam necessários tais recursos, conforme Obrigações da CONTRATADA (Cláusula Quarta, inciso I).	3
Unidade Temporal: % por ocorrência. Correspondência: sobre o valor mensal da fatura		
10	Não apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, até o 1º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, relatório gerencial de serviços, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, conforme Obrigações da CONTRATADA (Cláusula Quarta, inciso III).	2
Unidade Temporal: % por ocorrência. Correspondência: sobre o valor mensal da fatura		
11	Não disponibilizar headsets hands free para o trabalho em primeiro nível, adequado aos seus funcionários e de acordo com o sistema telefônico do CONTRATANTE, conforme Obrigações da CONTRATADA (Cláusula Quarta, parágrafo quinto).	3
Unidade Temporal: % por ocorrência. Correspondência: sobre o valor mensal da fatura		
12	Não disponibilizar 1 (um) aparelho celular/rádio para cada integrante da equipe, com comunicação em grupo, conforme Obrigações da CONTRATADA (Cláusula Quarta, parágrafo sexto).	3
Unidade Temporal: % por ocorrência. Correspondência: sobre o valor mensal da fatura		

PARÁGRAFO SEGUNDO - As sanções previstas no Parágrafo Primeiro poderão ser aplicadas, cumulativamente, com as previstas nos incisos I, II, IV e V do caput, desta Cláusula, facultada a

[Handwritten signatures and initials]

defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, conforme § 2º, do art. 87, da Lei 8.666/1993.

PARÁGRAFO TERCEIRO - É assegurado à **CONTRATADA** o direito à defesa prévia, que deverá ser formulada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da notificação da pretensão do **CONTRATANTE** em aplicar à pena.

PARÁGRAFO QUARTO - 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.

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

PARÁGRAFO SEXTO - Fica sobrestada até o término do contrato a cobrança da penalidade de multa que, calculada isolada ou cumulativamente, na forma estabelecida no Parágrafo Primeiro desta Cláusula, apresente valor final inferior a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), conforme art. 13 da Portaria TJDF T GPR 1.105/2012, alterada pela Portaria GPR 1.415/2013.

I - Se, no decorrer do contrato, as multas somadas ultrapassarem R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), os Gestores do contrato deverão iniciar os procedimentos de cobrança, conforme estabelecido no art. 13 da Portaria TJDF T GPR 1.105/2012, alterada pela Portaria GPR 1.415/2013.

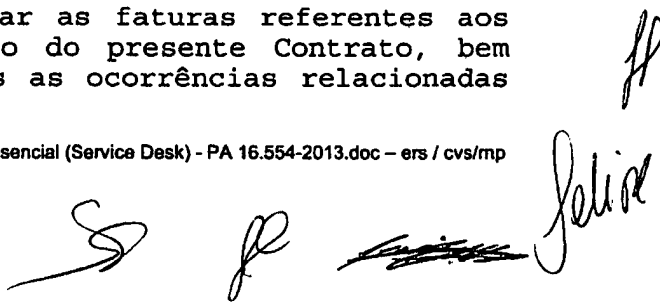
PARÁGRAFO SÉTIMO - Na hipótese de reincidência da irregularidade de que trata o Parágrafo anterior, a **CONTRATADA** ficará sujeita à aplicação cumulativa da penalidade de advertência.

PARÁGRAFO OITAVO - Inexistindo pagamentos a serem efetuados, o **CONTRATANTE**, após apurar a quantia correspondente à multa aplicada, notificará a **CONTRATADA** para que recolha a favor do **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da data do recebimento do comunicado, o valor em moeda corrente, na forma mencionada no Parágrafo Segundo da Cláusula Vigésima.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO - O presente Instrumento será executado sob o acompanhamento da Secretaria de Tecnologia da Informação - SETI, do **CONTRATANTE**, 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 aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA RESCISÃO - O presente Instrumento poderá ser rescindido:

I - Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78, da Lei 8.666/1993.

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

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 QUINTA - DA VIGÊNCIA - O presente Instrumento vigorará por 12 (doze) meses a partir da data de sua publicação, podendo ser prorrogado na forma da lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DAS ALTERAÇÕES - O presente Instrumento poderá ser alterado, em conformidade com o art. 65, da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS - Este Contrato regula-se pela Lei 8.666/1993, 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 OITAVA - DA PUBLICAÇÃO - Incumbirá ao CONTRATANTE providenciar, a sua custa, a publicação do extrato deste Instrumento no "Diário Oficial" da União, conforme a legislação vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DO FORO - Para dirimir questões judiciais relacionadas à execução do presente ajuste fica fixada a Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, conforme art. 55, § 2º, da Lei 8.666/1993.

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.

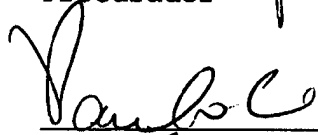
Brasília/DF, 17 de Outubro de 2014.

Pelo CONTRATANTE:


Desembargador **GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA**
Presidente do TJDF

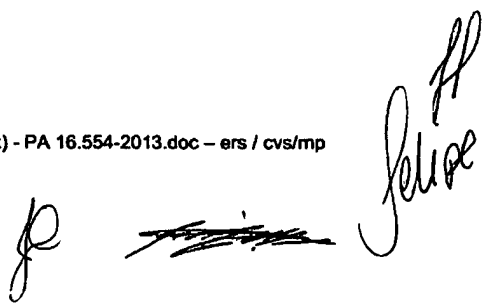
Pela CONTRATADA:


PEDRO LUIZ RONDON PINHEIRO
Procurador


PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO
Procurador

Paulo Cesar Lopes Zereto
RG: nº 619.657.SSP/DF
CPF: nº 040.971.838-69


Pedro Luiz Rondon Pinheiro
Representante
Legal

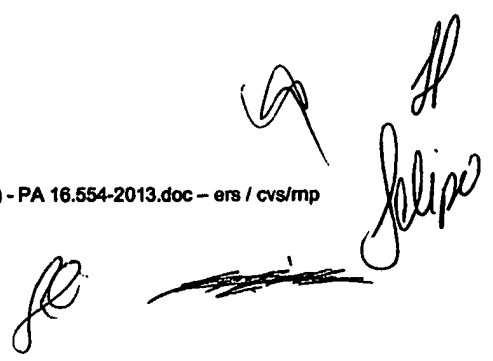


ANEXO I

CONTRATO TJDFT N. 217/2014

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Contratação de serviços de atendimento e suporte remoto e presencial (Service Desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do CONTRATANTE , segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), e conforme especificações técnicas constantes no Edital, neste contrato e em seus anexos. Catser: 22993	UST	99.648	17,79	1.772.737,92



ANEXO II
CONTRATO TJDFT N. 217/2014

QUADRO DE RECURSOS DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AMBIENTE COMPUTACIONAL

1. CARACTERÍSTICAS DO PARQUE COMPUTACIONAL

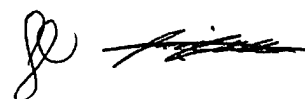
Item	Equipamento	Quantidade
01	Pontos de rede do parque computacional	18.578
02	Computadores do parque computacional	9.000
03	Notebooks do parque computacional	810
05	Impressoras coloridas jato de tinta	13
06	Leitores de Código de Barras	955
07	Scanners de mesa	987

2. MARCA E MODELO DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO INSTALADAS NO CONTRATANTE

MARCA	MODELO	QUANTIDADE	GARANTIA
HP	5150	832	ATÉ 03/2010 (em substituição)
HP	5850	1.300	ATÉ 12/2011 (em substituição)
ITAUTEC	4160	750	ATÉ 01/2011 (em substituição)
ITAUTEC	1430	88	ATÉ 2007 (em substituição)
POSITIVO	SERIES - F	33	ATÉ 2005 (em substituição)
POSITIVO	SERIES - D	322	ATÉ 06/2012 (em substituição)
LENOVO	M55	1.313	ATÉ 12/2011 (em substituição)
LENOVO	A61	1.078	ATÉ 04/2012 (em substituição)
LENOVO	M 52	40	ATÉ 12/2011 (em substituição)
LENOVO	4630	14	ATÉ 2012 (em substituição)
POSITIVO I7	270	5000	ATÉ 2015/2016
ITAUTEC	4220	1350	ATÉ 2015

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE

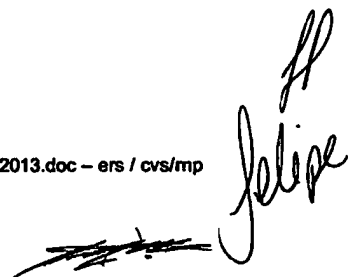
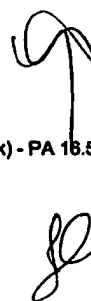
3.1. Os Sistemas de Informações são divididos por suas características técnicas e funcionais, podendo ser classificados



como Sistemas Institucionais e Sistemas Administrativos.

3.2. Os Sistemas Institucionais destinam-se ao tratamento de informações da área fim, compreendendo o conjunto de aplicações que atendem a atividade fim do **CONTRATANTE**.

3.3. Os Sistemas Administrativos compreendem os sistemas orientados às funções administrativas e de apoio do **CONTRATANTE**.



ANEXO III
CONTRATO TJDFT N. 277/2014

INSTALAÇÕES PREDIAIS DO CONTRATANTE

UNIDADE	ENDEREÇO
Palácio da Justiça Blocos "C" e "D"	Praça Municipal, Lote 01, Brasília-DF
Anexo do Palácio de Justiça - Blocos "A" e "B"	Anexo do Palácio - Ed. Milton Sebastião Barbosa Praça Municipal, Lote 01
Fórum Joaquim S. Neto (Verde)	Praça do Buriti, (ao lado do TCDF), Brasília-DF
Protocolos Integrados	- Estacionamento do Ginásio Nilson Nelson - SCS - Quadra 01, bloco A, Ed. União - Térreo
Posto avançado dos Juizados Especiais - Aeroporto	Aeroporto Internacional JK
SUTRA - Garagem / Oficina Mecânica	SGOM, Quadra 02, Lotes 70, 80, 90 e 100, Brasília-DF
Gráfica e Depósito da COPAT	SRIA - Área Especial n°. 08, Lote F, Guará II-DF
Complexo de Armazenamento	SAAN Quadra 04, Lotes 765, 815, 865 e 915, Brasília-DF
Fórum do Guará	SRIA - QE 25, Área Especial do CAVE, Guará
Fórum Professor Júlio Fabbrini Mirabete	SRTVS - Qd 701 - Bloco N (Setor de Rádio e Televisão Sul) - Brasília - DF
Fórum do Gama	Setor Norte, Área Especial n°. 01, Quadra 01, Gama - DF
Fórum de Taguatinga	Setor C Norte, Área Especial 23, Taguatinga-DF
Fórum de Brazlândia	Rua 10, Lote 04, Setor Administrativo, Brazlândia-DF
Fórum de Sobradinho	Setor Administrativo e Cultural, Quadra Central, Lote F, Sobradinho-DF
Fórum de Planaltina	Av. WL2, Lote 420 - Setor Administrativo, Planaltina - DF
Fórum do Paranoá	Quadra 03, Lote 02, Paranoá-DF
Fórum de Ceilândia	QNM 11, Área Especial n°. 01, Ceilândia-DF
Fórum de Samambaia	QR 302, Conjunto 01, Lote 01, Samambaia-DF
Fórum de Santa Maria	QR 211, Conjunto 01, Lote 01, Santa Maria-DF
Vara da Infância e Juventude	SGAN 909, Módulo D - Brasília-DF
Fórum do Núcleo Bandeirante	AVENIDA CONTORNO - AREA ESPECIAL N°. 13 - LOTE 15
Fórum Júlio Leal Fagundes	SMPAS - Trecho 03, Lotes 04 e 06
Fórum de São Sebastião	Centro de Múltiplas Atividades - lote 04.
SIGÃO	SIG QUADRA 04 - lote 575.
SIGUINHO	SIG Quadra 02 - lote 865.
Residência Oficial	SHIS QI 05, Chácara 53, Brasília - DF

1. Caso o **CONTRATANTE** venha a construir ou ocupar qualquer área diversa daquelas elencadas nesta tabela, a **CONTRATADA** obriga-se a estender seus serviços também a tais áreas, mediante os acréscimos ou remanejamentos que se fizerem necessários, conforme o interesse do **CONTRATANTE**, respeitada a legislação vigente.

2. Fóruns a serem inaugurados: Fórum do Itapoã, Fórum do Recanto das Emas e Fórum de Águas Claras. Os endereços serão fornecidos à medida que estes forem inaugurados.



ANEXO IV

**CONTRATO TJDFT N.
QUADRO RESUMO DA TABELA DE TAREFAS**

TABELA REFERENCIAL DE TAREFAS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Nóda da VSB	Descrição	Qtd	
Categoria	Problema	estimada	
Acesso	Certificado Digital (Certificação)	Este item engloba a disponibilização de certificação Digital	1
	Correio eletrônico - Acesso	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
	Estagiário/Prestador - Acesso	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
	Login do TJDFT - Acesso	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
	Mudança de Lotação (Atualização)	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
	QVT - Acesso	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
	SISPL - Acesso	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
	Sistemas do TJDFT - Acesso	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
	SISTJ - Solicitação de acesso	Este item engloba a inserção de dados no sistema	1
Acórdão em Tempo Real (ATR)	Problema na assinatura de acórdão	Este item engloba o atendimento ao magistrado em buscar de solução para problemas com assinatura do ATR	1
	Cabos	Este item engloba: substituição e verificação.	1
Computador	Backup e restauração	Este item engloba: Realização de backup e restauração dos dados em computador destino, contando com presença do usuário para confirmação	2
	Correio eletrônico - Configuração	Este item engloba a configuração da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários, observando-se a base de conhecimentos.	1
	Correio eletrônico - Manutenção	Este item engloba a manutenção da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários.	1
	Correio eletrônico - Outros problemas	Este item engloba a configuração da ferramenta a fim de torná-la utilizável pelos usuários, observando-se a base de conhecimentos.	1
	Equipamento em Garantia - DELL	Este item engloba: Após diagnóstico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Equipamento em Garantia - ITAUTEC	Este item engloba: Após diagnóstico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1

	Equipamento em Garantia - POSITIVO	Este item engloba: Após diagnostico do defeito informado em sistema de OS será tramitada para garantia em fila de atendimento própria.	1
	Instalação de aplicativos	Este item engloba: instalação de aplicativo atualizado pelo prestador.	1
	Instalação de computador	Este item engloba: montagem, desmontagem, backup e restauração dos dados do usuário, deixando equipamento nos padrões do TJDFT.	4
	Notebook		1
	Office - Manutenção	Este item engloba manutenção de notebook	1
	Problemas com cooler	Este item engloba troca de cooler	1
	Problemas com CPU	Este item engloba manutenção ou troca da CPU	1
	Problemas com Fonte	Este item engloba manutenção ou troca de fonte de força	1
	Problemas com HD	Este item engloba manutenção ou troca de HD	1
	Problemas com Leitora Óptica	Este item engloba: verificação, configuração, limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
	Problemas com memória	Este item engloba: Abertura de computador verificação física e lógica dos pentes de memória apresentado diagnostico. Substituição caso seja possível	1
	Problemas com Monitor	Este item engloba: verificação de tela e configurações que não estejam de acordo com imagem padrão. Substituição caso necessário do equipamento	1
	Problemas com Mouse	Este item engloba: verificação, limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
	Problemas com placa mãe	Este 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	Este item engloba: verificação, configuração e limpeza e substituição de equipamento defeituoso.	1
	REDE DE DADOS (Micro fora da rede)	Este item engloba: verificação de configuração, conectividade e cabeamento.	1
	Diversos	Este item pode englobar: eventos que não esteja listados dentro do rol de atividades especificadas no catalogo.	
	Plantão Judicial	Este item engloba: Plantão presencial a ser realizado pelo técnico para atendimento das demandas que exigirem.	
	Sala de Sessão	Este item engloba: Plantão presencial a ser realizado pelo técnico para atendimento das demandas que exigirem.	
	Impressora Terceirizada		1

Evento (por hora) 1
OST p/ 1 HORA

Impressora

[Handwritten signatures and initials]

	Impressora TJDFT - Configuração	- Este engloba: configuração e ou compartilhamento.	1
	Impressora TJDFT - Desatolamento	- Este engloba: verificação física do equipamento	1
	Instalação de Impressora (TJDFT)	Este engloba: instalação e atualização	1
Outros Serviços Tecnologia	Intranet\Internet Solicitação	- Este engloba: Adicionar pagina oficial como padrão, verificar configurações de internet e proxy	1
	Orientações diversas	Este engloba: orientações básicas de funcionamento de sistemas e aplicativos, não engloba treinamento.	1
	Outros problemas	Este engloba: assistência a problemas diversos não especificados no catálogo, desde que sejam compatíveis com a atribuição.	1
Sala de Sessões/Audiências	Sala de Audiências - Outros problemas	- Este item engloba a permanência de técnico no local, conforme Anexo IX.	1
	Sala de Audiências - Problema no computador	- Este engloba: Suporte técnico a computador	1
	Sala de Audiência - Impressoras	- Este engloba: Suporte técnico a impressoras patrimoniadas	1
	Sala de Sessão - Outros problemas	- Este engloba: Suporte técnico as demandas que ocorrem durante sessão.	1
	Sala de Sessão - Problema impressora	- Este engloba: Suporte técnico a impressoras patrimoniadas	1
	Sala de Sessão - Problema no computador	- Este engloba: Suporte técnico a computador	1
Segurança de TI	Antivírus	Este engloba: instalação e atualização.	1
	Diversos	Este engloba: verificação de sistemas nativos de segurança como firewall.	1
	Problemas de navegação	Este engloba: Instalação e atualização de navegador.	1
Sistemas TJDFT	Escaneamento de Processos TJDFT	Este engloba: suporte a scanner's, configuração e instalação.	1
	Jurisprudência		1
	Outros sistemas do TJDFT	Este engloba: Instalação e atualização de sistemas	1
	QVT - Erro de Sistema	Este engloba: verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configura.	1
	QVT - Outros problemas	Este engloba: verificação de erro, reportar unidade competente.	1
	SIDEN - Instalação	Este engloba: Instalação e atualização.	1
	SIPAD - Outros problemas	Este engloba: Instalação e atualização.	1
	SIPADWEB - Erro de Sistema	Este engloba: verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SIPADWEB - Orientações	Este engloba: Instalação e atualização.	1

	SISCOR Web - Outros problemas	Este engloba: Registrar, mapear e repassar o problema ao setor responsável.	1
	SISPL - Erro de sistema	Este engloba: verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SISPL - Instalação	Este engloba: Instalação e atualização.	1
	SISPL - Outros problemas	Este engloba: Registrar, mapear e repassar o problema ao setor responsável.	1
	SISPLWEB - Erro de sistema	Este engloba: verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SISTJ - Erro de sistema	Este engloba: verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SISTJ - Instalação	Este engloba: Instalação e atualização.	1
	SISTJ - Outros problemas	Este engloba: Registrar, mapear e repassar o problema ao setor responsável.	1
	SISTJWEB - Erro de sistema	Este engloba: verificação de erro, reportar unidade competente, instalar e configurar.	1
	SISTJWEB - Orientações Gerais	Este engloba: orientações básicas de funcionamento de sistemas e aplicativos, não engloba treinamento.	1
Suporte	Linux - Atualização sistema AS...	Este engloba: Instalação e atualização.	1
Tecnologia (VTJ)	Computador/Monitor	Este engloba: montagem e desmontagem	1
	E-mail - problemas e configuração	Este engloba: Instalação e atualização.	1
	Impressoras - Problemas diversos	Este engloba: Verificação de problema e solução	1
	Rede - problemas de acesso a pastas compartilhadas	Este engloba: Configuração e verificação de cabeamento	1
Telecomunicações	Atendimentos - Outros Serviços	Este engloba: Verificação de VOIP	1
	Rede de dados	Este engloba: Testes de configuração de rede, adicionar e retirar de domínio.	1

ANEXO V
CONTRATO TJDFT N. 217/2014
RELATÓRIO GERENCIAL MENSAL DE SERVIÇOS

Mês referência: ____/____.

Tipo de Atendimento		Qtd O.S.	Total U.S.T.	Valor	Tempo Previsto	Tempo Executado	% Tempo Executado / Tempo Previsto
Remoto							
Presencial	Alta						
	Baixa						
Eventos							
Ajuste de Qualidade Avaliada - AQA				Valor			
Remoto							
Presencial	Alta						
	Baixa						
Eventos							
Total após aplicação do AQA				Valor			
Remoto							
Presencial	Alta						
	Baixa						
Eventos							
Total a Faturar							

APROVAÇÃO DO FISCAL

Ao Gestor do Contrato:
 Após conferência e aplicação das retenções cabíveis, encaminho-lhe a consolidação mensal, em duas vias, e demais documentos para o ateste final, encaminhando uma cópia deste Relatório ao PREPOSTO para emissão da nota fiscal e a outra com os documentos anexados para a Área Financeira.

Gestor do Contrato
 Carimbo/Data

ATESTADO DO FISCAL

Ao PREPOSTO:
 Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados e solicito a emissão da Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso não concorde com os valores descontados por razão de glosas, deverá encaminhar recurso com exposição das razões para a Secretaria de Administração, a quem caberá a decisão final.

Gestor do Contrato
 Carimbo/Data

[Handwritten signatures and initials]

ANEXO VI
CONTRATO TJDFT N. 217/2014
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE
CONFIDENCIALIDADE,
RELATIVO AO CONTRATO TJDFT
217/2014, QUE ENTRE SI
CELEBRAM O TRIBUNAL DE
JUSTIÇA DO DISTRITO
FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS
E A EMPRESA MAISDOISX
TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS, sediado no Palácio da Justiça - Praça Municipal, lote 01 - CEP 70094-900 Brasília/DF - CNPJ 00531954/0001-20, doravante denominado TJDFT, neste ato representado por seu DESEMBARGADOR PRESIDENTE, Senhor GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, portador da Matrícula nº 2426984, inscrito no CPF sob o nº 170.793.576-91 e, de outro lado, a EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA,

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N° 217/2014, a EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA terá acesso a informações confidenciais do TJDFT;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações confidenciais, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, relativo ao CONTRATO TJDFT N° 217/2014, de acordo com Procedimento Administrativo N° 16.554/2013 e mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO

I - O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas pelo TJDFT à EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA, em razão do CONTRATO TJDFT N° 217/2014.

II - As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão pertinentes a toda e qualquer documentação, produto e/ou informação que, porventura, seja disponibilizada pelo TJDFT e/ou acessada pela EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA ou qualquer de seus recursos técnicos ou PREPOSTOS.

CLÁUSULA SEGUNDA
DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

I - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA se



obriga a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer documentação, produto e/ou informação que, porventura, seja disponibilizada pelo TJDFT e/ou acessada pela mesma.

II - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA compromete-se, outrossim, a não revelar, a não reproduzir, a não utilizar, a não se desfazer e/ou a não dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer de seus diretores, empregados, PREPOSTOS e/ou recursos técnicos, faça uso dessa DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS de forma diversa da de executar o CONTRATO TJDFT N° 217/2014, mesmo que o referido CONTRATO tenha sua vigência expirada.

III - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA deverá tomar as devidas providências para que a DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS fiquem restritas ao conhecimento dos diretores, empregados e/ou PREPOSTOS que estejam diretamente envolvidos nas atividades, discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações.


CLÁUSULA TERCEIRA DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE


I - As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não se aplicam aos casos de requisição judicial, obrigando-se a EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA a informar, previamente e por escrito ao TJDFT, de sorte a viabilizar a adoção de medidas judiciais com o objetivo de resguardar o sigilo da DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

CLÁUSULA QUARTA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

I - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA se compromete e se obriga a utilizar a DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS reveladas pelo TJDFT exclusivamente para os propósitos deste Termo e da execução do CONTRATO TJDFT N° 217/2014, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

II - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA se compromete a não efetuar qualquer cópia ou reprodução de qualquer DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS sem o consentimento prévio e expresso do TJDFT.

III - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA compromete-se a cientificar seus diretores, empregados, PREPOSTOS e/ou recursos técnicos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações. 

IV - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS do TJDFT, bem como para evitar e prevenir sua revelação a terceiros, exceto se 

devidamente autorizado por escrito pelo TJDFT.

V - A EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA 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 EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA compromete-se a separar a DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS de propriedade do TJDFT dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

CLÁUSULA QUINTA DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

I - Toda a DOCUMENTAÇÃO, PRODUTO e/ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS reveladas pelo TJDFT à EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA permanecem como propriedade exclusiva do TJDFT, devendo a este retornar imediatamente assim que por ele requerido ou ao término do vínculo contratual, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA DA VIGÊNCIA

I - O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, e vigorará por período não inferior ao período de vigência do CONTRATO TJDFT N. 217/2014, incluindo suas eventuais prorrogações.

CLÁUSULA SÉTIMA DAS PENALIDADES

I - A quebra do sigilo e confidencialidade de que trata o presente Termo, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TJDFT, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre as PARTES, sem qualquer ônus para o TJDFT. Neste caso, a EMPRESA MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TJDFT ou por TERCEIROS, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal, respectivamente, as quais serão apuradas, preliminarmente ao eventual processo judicial, em regular processo administrativo.

CLÁUSULA OITAVA DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I - O presente Termo 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, escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES CONTRATANTES no que diz respeito ao CONTRATO TJDFT N° 217/2014, 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.

II - Este Termo de Confidencialidade constitui termo vinculado ao CONTRATO TJDFT N° 217/2014, parte independente e regulatória daquele.

III - Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo 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, as quais deverão ser utilizadas como fonte para solucionar eventuais pendências que não foram previstas no presente instrumento.

IV - O disposto no presente Termo de Confidencialidade 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 contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

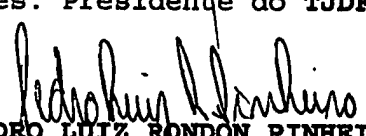
**CLÁUSULA NONA
DO FORO**

I - O foro competente para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo será o da sede da Administração.

E por estarem, assim, justas e acordadas, as partes assinam este instrumento, em duas vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito.


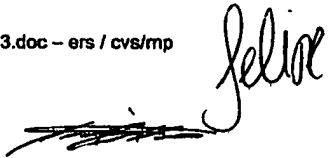
Brasília-DF, 17 de Outubro de 2014.


GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA
Des. Presidente do TJDFT


PEDRO LUIZ RONDON PINHEIRO Representante Legal
MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA


PAULO CÉSAR LOPES ZERETO
MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA

Paulo Cesar Lopes Zereto
RG: nº 619.857.SSP/DF
CPF: nº 040.971.838-89

ANEXO VII
CONTRATO TJDFE N. 217/2014

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

O presente documento estabelece critérios mínimos a serem exigidos da CONTRATADA no tocante aos serviços prestados para o CONTRATANTE.

QUADRO I - ESTIMATIVA DE DEMANDAS

A1 - Eventos programados mensais					
Tipo de Eventos	horas	UST/hora	Valor por UST	Quantitativo estimado em UST	Total (R\$)
A1.1- Sessões	384	1		384	
A1.2-Plantão judicial dias úteis	620	1		620	
A1 - TOTAL				1004	
Observações: O quantitativo de Sessões é baseado no cronograma de sessões do Pleno, sendo 96 semanais, perfazendo o total de 384 mensais. O quantitativo de Plantões Judiciais é baseado no horário de funcionamento do NUPLA, conforme Tabela II do Anexo X.					
A2 - 1º Nível - Atendimento Remoto					
UST/OS	Quantidade de UST		Valor por UST	Total (R\$)	
1	3650				
A3 - 2º Nível - Atendimento Presencial					
	UST/OS	Quantidade de UST	Valor por UST	Total (R\$)	
A3.1- OS Alta	2	146 (4%)			
A3.3 - OS Baixa	1	3504 (96%)			
Totais	-	3650 (100%)			
Estimativa Geral					
	Quantidade de UST	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)		
A1 - Eventos Programados mensais	1004				
A2 - 1º Nível - Atendimento Remoto	3650				
A3 - 2º Nível - Atendimento Presencial	3650				
Totais	8304				

Fonte: SATI - Sistema de Atendimento Integrado.

A estimativa acima leva em consideração os número de chamados dos anos de 2010 a 2012, e a projeção de chamados de 2013, considerando os 8 (oito) primeiros meses.

Ano 2010: 34.398 chamados, 2.866 chamados/mês;
Ano 2011: 51.207 chamados, 4.267 chamados/mês;
Ano 2012: 78.102 chamados, 6.508 chamados/mês;
Ano 2013 (até agosto): 62.166; 7.313 chamados/mês.
Estimativa para 2013: 99.648 chamados

Deve-se considerar que todos os Plantões Judiciais e Salas de Sessões deverão ter técnico (s) de plantão, estimados em 12.048 USTs.

1. A Tabela acima apresenta a expectativa de esforço, em UST - Unidade de Suporte Técnico, para cada ano de execução contratual.

2. As "Tarefas de Atendimento" são classificadas em três tipos, a saber:

2.1. Remoto - Destinado ao atendimento a usuários via conexão remota ao micro do usuário. Aproximadamente 50% do total das UST's serão demandadas por esse meio;

2.2. Presencial

a) Presencial Alta - Gabinetes dos Desembargadores. Aproximadamente 2% das Ordens de Serviço;

b) Presencial Baixa - destinado a atendimentos aos demais usuários. Aproximadamente 98% das Ordens de Serviços;

2.3. Eventos - Utilizadas nas salas de sessões, plantões judiciais e outros eventos (leilões, visitas à residências de autoridades, mutirões, etc).

2.3.1. Os eventos em sala de sessão serão utilizados, principalmente, nas salas de sessões do CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, conforme cronograma das sessões, bem como os eventos para plantões judiciais ocorridos no fórum Julio Leal, descritas no Anexo X deste Contrato.

2.3.2. Além destes, os eventos destinam-se a Palestras, Semanas da Conciliação e eventos esporádicos que não temos como prever, como a presença de técnico no Juizado do torcedor, em jogos de futebol no Estádio Mané Garrincha.

QUADRO II - TAREFAS DE ATENDIMENTO X PRIORIDADE X TEMPO X UST's

Complexidade Níveis do atendimento	Definições de Atividades	Conclusão do Atendimento	Equivalência UST
Remoto	Contato telefone/ acesso Remoto	20 minutos *	1,0 UST
Presencial	Alta	Anexo III	30 minutos
	Baixa	Anexo III	120 minutos
Eventos (mutirão, leilões, visitas à autoridades...)		Por hora	1,0 UST
Atendimento em plantões Judiciais e sala de Sessões (em sessões diárias de acordo com o Anexo X)		Por hora (dias úteis)	1,0 UST

*(a partir da abertura da ordem de serviço).

QUADRO III - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Item	Indicadores de níveis de serviço severidade ALTA	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida de USTs executadas
	Índice de chamados de severidade ALTA atendidas no prazo estipulado (em até 60 min)	Total de demandas resolvidas de severidade ALTA, em até 60 min do recebimento do recebimento / Total de demandas de Severidade ALTA recebidas x 100 %	%	95
	Índice de chamados de severidade BAIXA atendidas no prazo estipulado (em até 360 min)	Total de demandas resolvidas de severidade BAIXA mensalmente em até 360 min. do recebimento / Total de demandas de severidade BAIXA recebidas mensalmente x 100 %	%	95
	Atendimento Remoto: Índice de chamados concluídos dentro do prazo estabelecido, a partir da abertura da ordem de serviço.		%	95

Percentual de O.S. atendidas dentro do prazo em relação ao total de O.S.	Percentual de Ajustes
95>=-----100	0
85>=-----<95	10
75>=-----<85	20
65>=-----<75	30

3. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

4. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos níveis de severidade;

5. O CONTRATANTE emitirá, trimestralmente, relatório de satisfação dos usuários, com relação à agilidade, clareza nas informações e cordialidade em relação à resolução dos chamados técnicos. A medição deverá estar acima de 90% dos chamados avaliados.

6. O percentual de chamados cumpridos fora da meta estabelecida para o nível de severidade, inferior a 65%, a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas em contrato, com possibilidades de rescisão contratual.

Quadro IV - Acordos de nível de serviço para o serviço de telefonia, em primeiro nível (a ser implementada no decorrer do contrato)

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida	Pontos Perdidos
	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 30 (trinta) segundos	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	%	<=5	0
				> 5 e <= 7	30
				>7	60
	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos.	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 (vinte) segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	%	> 80	0
				>70 e <=80	30
				<= 70	60
	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	Somatório dos tempos de espera em todas as chamadas telefônicas recebidas / Total de chamadas telefônicas recebidas	Segundos	<= 30	0
				>30 e <= 40	30
				>40	60
	Tempo médio de conversação	Somatório dos tempos de conversação / Total de chamadas telefônicas recebidas	Minutos	<=5	0
				>5 e <=10	30
				>10	60
	Índice de disponibilidade do primeiro nível para atendimento de chamadas telefônicas	Somatório dos tempos em que o primeiro nível está disponível para receber chamadas telefônicas / Somatório dos horários de atendimento do primeiro nível x 100 (cem)	%	>=98	0
				>=95 e <98	30
				<95	60

ANEXO VIII

CONTRATO TJDFT N. 217/2014

PLANILHA DE CUSTOS

Item I - Atendimento Remoto e Presencial aos usuários de TI		
Descrição	%	Valor R\$
Pessoal (REMUNERAÇÃO, ENCARGOS SOCIAIS, ETC)	97,37	143.841,02
Transporte	1,03	1.528,78
Insumos (máquinas e equipamentos)	0,52	775,14
Custos Operacionais	1,08	1.591,53
Valor Mensal		147.736,47
Total Unitário da UST		17,79
TOTAL GLOBAL ESTIMADO		1.772.737,92

Handwritten signatures and initials:
A signature on the left, a signature in the middle, a signature on the right, and a large signature on the far right that appears to be "Felipe".

ANEXO IX

CONTRATO TJDFT N. 217/2014

CRONOGRAMA DE SESSÕES DO TJDFT





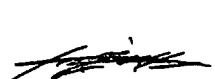
TABELA I - SESSÕES DO TJDFT

DÍAS	SALAS DE SESSÕES	QTDE. TÉCNICOS	DURAÇÃO ESTIMADA	LOCAL/RESPONSÁVEL
SEGUNDA-FEIRA	1ª CÂMARA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. Graça Ramal 7380 2º andar, Sala 03
	2ª CÂMARA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. Mara Ramal 7141 4º andar, Sala 07
	3ª CÂMARA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. Tatiana Ramal 6927 2º andar, Sala 02
	CÂMARA CRIMINAL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. Graça Ramal 7668 3º andar, Sala 04
TERÇA-FEIRA	CONSELHO ESPECIAL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. Mônica Ramal 7615 Pleno
	1ª TURMA RECURSAL	01	06 HORAS	Diretor Ramal 2º andar, Sala 01
	2ª TURMA RECURSAL	01	06 HORAS	Diretor Ramal 2º andar, Sala 02
QUARTA-FEIRA	1ª TURMA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. SIMONE Ramal 7232 2º andar, Sala 01
	2ª TURMA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretor: Dr. ROMEU Ramal 7233 2º andar, Sala 02
	3ª TURMA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. DANIELA Ramal 6976 4º andar, Sala 07
	4ª TURMA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretor: Dr. ALBERTO Ramal 7085 3º andar, Sala 05
	5ª TURMA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretora: Dra. ELVI Ramal 7087 3º andar, Sala 06
	6ª TURMA CÍVEL	01	06 HORAS	Diretor: Dr. CELSO Ramal 6561 2º andar, Sala 03
QUINTA-FEIRA	1ª TURMA CRIMINAL	01	06 HORAS	Diretor: Dr. JOÃO Ramal 7196 2º andar, Sala 01
	2ª TURMA CRIMINAL	01	06 HORAS	Diretor: Dr. FRANÇA Ramal 7061 2º andar, Sala 02
SEXTA-FEIRA	CONSELHO ADMINISTRATIVO	01	06 HORAS	PLENO 1ª SEXTA DE CADA MÊS RAMAL 7265

OBS: As sessões do Conselho Administrativo podem ocorrer extraordinariamente mais de uma vez no mês.

TABELA II - PLANTÕES DO TJDFT

DIAS	QTDE. TÉCNICOS	DURAÇÃO ESTIMADA	LOCAL/RESPONSÁVEL
Sábados, Domingos e Feriados	01	9h às 23h	FÓRUM JULIO LEAL
Dias úteis	01	0h às 24h	FÓRUM JULIO LEAL
<p>Observação: Estimativa baseada nas informações divulgadas no site do TJDFT/Plantão Judicial da 1ª Instância, considerando 14 horas por plantão nos finais de semana e feriados, 24 horas por plantão nos dias úteis, e na média de 2 feriados e expedientes suspensos por mês, totalizando 35 no ano.</p> <p>Cálculo: (14 horas * 8 dias/mês) + (24 horas * 20 dias/mês) + (2 dias/mês * 14 horas) = 620 horas</p>			

COMPOSIÇÃO DOS UNIFORMES E SUAS CARACTERÍSTICAS

1. JOGO DE UNIFORMES DE SUPERVISOR

1.1. CADA JOGO DE UNIFORME:

- 1.1.1. 01 (uma) calça social em microfibra, na cor preta;
- 1.1.2. 01(uma) camisa social manga curta com identificação da CONTRATADA;
- 1.1.3. 01(um) cinto;
- 1.1.4. 01(um) par de meias na cor preta.
- 1.1.5. 01(um) sapato social em couro com solado de borracha

2. CARACTERÍSTICAS:

2.1. DO CINTO:

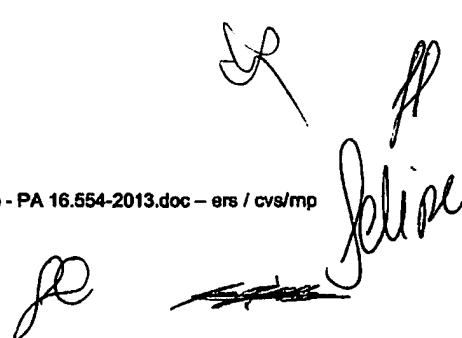
Em couro, modelo social, face única, tamanho único regulável, na cor preta.

2.2. DOS SAPATOS (MASCULINO):

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

2.3. DOS SAPATOS (FEMININO):

Modelo scarpin social, em couro, na cor preta;



QUALIFICAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ATENDENTES E PREPOSTO

1. Relação do pessoal técnico especializado

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 do ajuste, nos seguintes termos:

**1.1. ATENDENTE (1° e 2° níveis)
OBRIGATÓRIO**

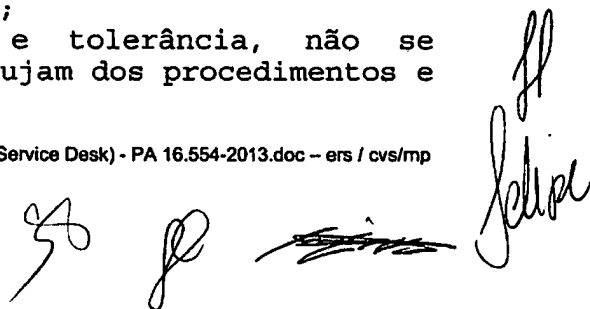
- a) Segundo grau completo;
- b) Conhecimentos em manutenção e configuração de hardware, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- c) Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- d) Domínio na utilização dos produtos do Microsoft Office;
- e) Experiência em ambiente de rede local;
- f) Domínio das facilidades do ambiente internet e intranet;
- g) Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, e outros;
- h) Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- f) Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, e outros;
- g) Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drives, fontes, monitores, e outros;
- h) Domínio no ambiente Microsoft Windows XP/Vista/7.

**1.2. PREPOSTO e COORDENADORES
OBRIGATÓRIO**

- a) Curso superior completo;
- 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 mensais de serviços de atendimento.

2. Qualificações desejáveis do ATENDENTE e do PREPOSTO:

- a) Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- c) Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

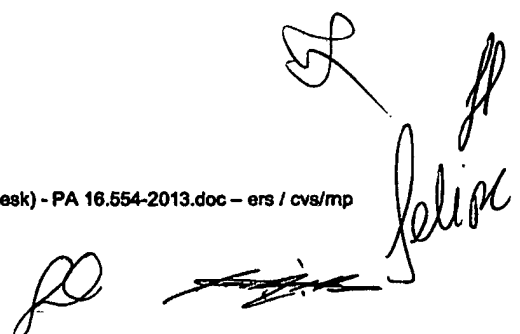


- d) Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- e) Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento;

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 do Contrato, admitindo-se a substituição por profissionais de qualificação equivalente ou superior, desde que aprovada pela SURAT.

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.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page. There are three distinct signatures: one at the top right, one in the middle right, and one at the bottom left of the signature area.

ANEXO XII
CONTRATO TJDFT N. 217/2014

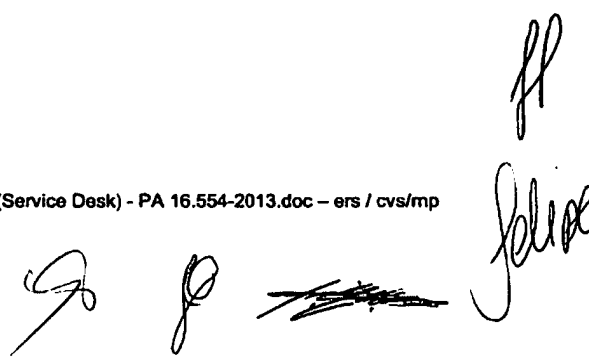
RELAÇÃO DE ORDENS DE DEMANDAS POR HORÁRIO

Relatório de abertura de ordem de serviço por horário.*

Período	Qtd. OS	%
0h a 1h	18	0,02%
1h a 2h	2	0,00%
2h a 3h	2	0,00%
3h a 4h	0	0,00%
4h a 5h	0	0,00%
5h a 6h	4	0,01%
6h a 7h	28	0,04%
7h a 8h	325	0,42%
8h a 9h	727	0,93%
9h a 10h	843	1,08%
10h a 11h	1196	1,53%
11h a 12h	1860	2,38%
12h a 13h	6255	8,01%
13h a 14h	11902	15,24%
14h a 15h	14279	18,28%
15h a 16h	12937	16,56%
16h a 17h	10460	13,39%
17h a 18h	9583	12,27%
18h a 19h	6403	8,20%
19h a 20h	1004	1,29%
20h a 21h	169	0,22%
21h a 22h	46	0,06%
22h a 23h**	33	0,04%
23h a 0h	26	0,03%
	78102	100,00%

* Informações extraídas do sistema SATI.

** chamados realizados para atendimento de 3º nível. Portanto, não sendo considerado para o projeto.



ANEXO XIII
CONTRATO TJDFT N. 217/2014

QUANTIDADE DE ORDEM DE SERVIÇO POR FILA DE ATENDIMENTO E POR LOCALIDADE

Fila de Atendimento	Qtd. OS
1º Nível - SERAUI	10132
1º Nível - SERAUI - Cadastro	8323
1º Nível - SERAUI - Cadastro - Estagiário/Prestador	729
1º Nível - SERAUI - Cadastro (infoseg / renajud / e-stj)	419
1º Nível - SERAUI - Terceirizado	3944
1º Nível - SERAUI - Análise	16
1º Nível - SEREDE	215
2º Nível - Res. Magistrados/SAAN/Garagem/PPISCS/aeroporto	43
2º Nível - SERAGI	1057
2º Nível - SERALT - Aeroporto - Terceirizado	9
2º Nível - SERALT - Análise	1002
2º Nível - SERALT - Bloco A	101
2º Nível - SERALT - Bloco A - Terceirizado	3628
2º Nível - SERALT - Bloco B	68
2º Nível - SERALT - Bloco B - Terceirizado	2408
2º Nível - SERALT - Fórum Brazlândia	12
2º Nível - SERALT - Fórum Brazlândia - Terceirizado	136
2º Nível - SERALT - Fórum Ceilândia	320
2º Nível - SERALT - Fórum Ceilândia - Terceirizado	946
2º Nível - SERALT - Fórum Gama	79
2º Nível - SERALT - Fórum Gama - Terceirizado	189
2º Nível - SERALT - Fórum Guará	12
2º Nível - SERALT - Fórum Guará - Terceirizado	91
2º Nível - SERALT - Fórum Júlio Leal	647
2º Nível - SERALT - Fórum Julio Leal - Terceirizado	642
2º Nível - SERALT - Fórum Meio Ambiente	12
2º Nível - SERALT - Fórum Meio Ambiente - Terceirizado	246
2º Nível - SERALT - Fórum Mirabete	179
2º Nível - SERALT - Fórum Mirabete - Terceirizado	323
2º Nível - SERALT - Fórum Núcleo Bandeirante	11
2º Nível - SERALT - Fórum Núcleo Bandeirante - Terceirizado	586
2º Nível - SERALT - Fórum Paranoá	3
2º Nível - SERALT - Fórum Paranoá - Terceirizado	474
2º Nível - SERALT - Fórum Planaltina	50
2º Nível - SERALT - Fórum Planaltina - Terceirizado	57
2º Nível - SERALT - Fórum Riacho Fundo	16
2º Nível - SERALT - Fórum Riacho Fundo - Terceirizado	139
2º Nível - SERALT - Fórum Samambaia	128
2º Nível - SERALT - Fórum Samambaia - Terceirizado	585

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

2° Nível - SERALT - Fórum Santa Maria	74
2° Nível - SERALT - Fórum Santa Maria - Terceirizado	85
2° Nível - SERALT - Fórum São Sebastião	3
2° Nível - SERALT - Fórum São Sebastião - Terceirizado	199
2° Nível - SERALT - Fórum Sobradinho	83
2° Nível - SERALT - Fórum Sobradinho - Terceirizado	184
2° Nível - SERALT - Fórum Taguatinga	408
2° Nível - SERALT - Fórum Taguatinga - Terceirizado	557
2° Nível - SERALT - Garagem - Terceirizado	98
2° Nível - SERALT - Gráfica - Terceirizado	53
2° Nível - SERALT - NOTEBOOK	204
2° Nível - SERALT - Palácio	47
2° Nível - SERALT - Palácio - Terceirizado	2184
2° Nível - SERALT - PPISCS - Terceirizado	3
2° Nível - SERALT - SAAN - Terceirizado	143
2° Nível - SERALT - SIG	4
2° Nível - SERALT - SIG - Terceirizado	507
2° Nível - SERALT - Terceirizado - Análise	5649
2° Nível - SERALT\LAB - Garantia	372
2° Nível - SERALT\LAB - Recolhimento de Equipamento	260
2° Nível - SERALT\LAB - Solicitação de Equipamentos	916
2° Nível - SERALT\LABORATÓRIO	695
2° Nível - SERASI - Sistemas	1040
2° Nível - SERASI - Sistemas - Terceirizado	65
2° Nível - SEREDE - Apoio 2	3
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 10° Andar	45
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 1° Andar	1
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 2° Andar	28
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 3° Andar	77
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 4° Andar	55
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 5° Andar	47
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 6° Andar	58
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 7° Andar	55
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 8° Andar	45
2° Nível - SEREDE - Bloco A - 9° Andar	57
2° Nível - SEREDE - Bloco A - Subsolo	21
2° Nível - SEREDE - Bloco A - Térreo	4
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 10° Andar	20
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 1° Andar	6
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 2° Andar	33
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 3° Andar	53
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 4° Andar	92
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 5° Andar	94
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 6° Andar	71
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 7° Andar	97
2° Nível - SEREDE - Bloco B - 8° Andar	123

2° Nível - SEREDE - Bloco B - 9° Andar	62
2° Nível - SEREDE - Bloco B - Subsolo	64
2° Nível - SEREDE - Bloco B - Térreo	74
2° Nível - SEREDE - Brazlândia	27
2° Nível - SEREDE - Ceilândia	342
2° Nível - SEREDE - Controle de Qualidade	1219
2° Nível - SEREDE - Depósito	143
2° Nível - SEREDE - Depósito Fornecimento de Material	28
2° Nível - SEREDE - DG	2
2° Nível - SEREDE - Gama	182
2° Nível - SEREDE - Guará	15
2° Nível - SEREDE - Júlio Leal	187
2° Nível - SEREDE - Meio Ambiente	28
2° Nível - SEREDE - Mirabete	70
2° Nível - SEREDE - Núcleo Bandeirante	84
2° Nível - SEREDE - Palacinho	48
2° Nível - SEREDE - Palácio - 2° Andar	73
2° Nível - SEREDE - Palácio - 3° Andar	98
2° Nível - SEREDE - Palácio - 4° Andar	130
2° Nível - SEREDE - Palácio - Subsolo	9
2° Nível - SEREDE - Palácio - Térreo	106
2° Nível - SEREDE - Paranoá	108
2° Nível - SEREDE - Planaltina	112
2° Nível - SEREDE - Plantão	8
2° Nível - SEREDE - Protocolo SCS	1
2° Nível - SEREDE - Riacho Fundo	60
2° Nível - SEREDE - SAAN	26
2° Nível - SEREDE - Samambaia	133
2° Nível - SEREDE - Santa Maria	109
2° Nível - SEREDE - São Sebastião	46
2° Nível - SEREDE - Serviços de Rede	53
2° Nível - SEREDE - Serviços de RF	1
2° Nível - SEREDE - SIG	73
2° Nível - SEREDE - Sobradinho	97
2° Nível - SEREDE - SUTRA	35
2° Nível - SEREDE - Taguatinga	202
2° Nível - SEREDE - VIJ	33
2° Nível - SERGET - Catálogo telefônico	97
2° Nível - SERGET - Central Telefônica	116
2° Nível - SERGET - Senhas Telefônicas	899
2° Nível - SERGET - Serviços de Telefonia	211
2° Nível - SERMEG - Fax/telegrama/carta	4148
2° Nível - SERSAV - Serviços de Áudio e Vídeo	1686
2° Nível - SERSAV - Suporte ao PSS/DRS	16
3° Nível - SERGER - Gerência de Redes	1126
3° Nível - SEROPE	2

3° Nível - SERSIH - Recursos Humanos	306
3° Nível - SERSOA - Suporte Linux	1137
3° Nível - SERSOB - Banco de Dados	938
3° Nível - SERSOP - Suporte Windows	378
3° Nível - SERSOP / SERSOA / SERSOB - Plantão	29
3° Nível - SUDES\SERCOS - Componentes	29
3° Nível - SUDES-SERPAS - 1ª Instância (desativando)	124
3° Nível - SUDES-SERSIA - Administrativos (desativando)	356
3° Nível - SUDES-SERSIC - 1ª Instância (desativando)	464
3° Nível - SUDES-SERSIT - 2ª Instância (desativando)	167
Grupo Gestor de 2ª Instância	318
Grupo Gestor de Sistemas de RH	108
Serviços - A. Telecom	1054
Suporte - SATI - TJDF	39
Total	78102