

PREGÃO ELETRÔNICO nº 056/16

Processo TRT6 nº 171/16

OBJETO

REGISTRO DE PREÇOS - Fornecimento e instalação de licenças de software Assyst Enterprise, suporte técnico e capacitação.

BASE LEGAL

Leis nºs 10.520/2002 e 8.666/1993; Lei Complementar nº 123/2006; e Decretos nºs 5.450/2005, 7.892/2013 e 8.538/2015

TIPO

MENOR PREÇO

DATA DA ABERTURA

28/12/2016

HORÁRIO

10 horas

REFERÊNCIA DE TEMPO

Horário de Brasília/DF

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região – Cais do Apolo, 739 - 3º andar (Coordenadoria de Licitações e Contratos) – Bairro do Recife – Recife/PE – CEP: 50030-902

Fones/Fax: (81) 3225-3444 / 3225-3445 / 3225-3446

E-mail: cpl@trt6.jus.br

EDITAL

1) **www.trt6.jus.br** (links: Transparência – Contas Públicas – Licitações – Licitações em Andamento)

2) **www.comprasgovernamentais.gov.br** – Portal de compras do Governo Federal

CÓDIGO da UASG: 080006

CNPJ: 02.566.224/0001-90

Portal de Compras do Governo Federal

Compras Governamentais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS/CLC
Cais do Apolo nº 739, 3º andar, Recife – PE, CEP: 50030-902

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 056/2016
(Processo Administrativo nº 171/2016)

O Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, por meio do(a) pregoeiro(a) designado(a) pela Portaria TRT – SA nº 01/2016, de 14/11/2016, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 28/12/2016

Horário: 10 horas

Local: Portal de Compras do Governo Federal –
www.comprasgovernamentais.gov.br

1. OBJETO

1.1 – O objeto da presente licitação é o registro de preços para eventual fornecimento e instalação de licenças de software Assyst, suporte técnico e capacitação. exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2 – A licitação será dividida em lotes, conforme tabela constante do Termo de Referência (Anexo I), facultando-se ao licitante a participação em quantos lotes forem de seu interesse.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 – As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2016, nos Elementos de Despesa: 4490.39.93 – Aquisição de software, 3390.39.08 – Manutenção de software, 3390.39.48 – Serviço de Seleção e Treinamento e Programas de trabalho: 02.122.0571.4256.0026, 02.126.0571.2C73.0001.

3. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES

3.1 – O órgão gerenciador será o Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

3.2 – Os órgãos participantes constam do Anexo II (minuta da Ata de Registro de Preços).

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1 – O credenciamento do licitante bem assim a sua manutenção dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no § 2º do art. 3º do Decreto nº 5.450/2005.

4.2 – O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, com a solicitação de login e senha pelo interessado.

4.3 – O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

4.4 – O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.5 – A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

5. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

5.1 – Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do art. 8º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

5.2 – Não poderão participar desta licitação os interessados que:

5.2.1 – estejam suspensos de participar de licitação realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, na forma do inc. III do art. 87 da Lei nº 8.666/93, ou impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02;

5.2.2 – tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, na forma do inc. IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93;

5.2.3 – sejam estrangeiros e não funcionem no país;

5.2.4 – tenham funcionário ou membro da Administração do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, mesmo subcontratado, como dirigente, acionista detentor de mais de 5% do capital com direito a voto, controlador ou responsável técnico;

5.2.5 – se encontrem em situação de concordatários ou em processo de falência, sob concurso de credores, dissolução, liquidação ou em recuperação judicial;

5.2.6 – possuam em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou com menos de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos (inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal);

5.2.7 – sejam sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, ou seja, que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

5.2.8 – estejam reunidos em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

5.2.9 – sejam pessoas jurídicas cujo(s) sócio(s) que compõe(m) seu quadro societário incorra(m) na vedação constante do inc. VI do art. 2º da Resolução CNJ n.º 7/2005, acrescentado pela Resolução CNJ n.º 229/2016.

5.3 – Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações de que:

5.3.1 – cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

5.3.1.1 – a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte.

5.3.2 – está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

5.3.3 – inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.3.4 – não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição;

5.3.5 – a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

5.4 – Caberá, ainda, ao licitante, em caso de instabilidades no sistema, direcionar sua ocorrência, em tempo hábil, ao CCS (Central de serviços Serpro) por meio do telefone **0800-978-2329**;

5.5 – Não serão consideradas quaisquer reclamações posteriores decorrentes da não observância do disposto nos subitens acima, inclusive pedido de desistência de proposta.

6. DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

6.1 – O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2 – O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.3 – Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.4 – Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

6.5 – O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.5.1 – valor unitário dos itens e total lote ofertado;

6.5.2 – deverá ser cotada a quantidade prevista para os itens;

6.5.3 – descrição detalhada do objeto, indicando, no que for aplicável, modelo, prazos de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente.

6.6 – Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o fornecedor registrado

6.7 – Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

6.8 – O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

7. DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 – A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

7.2 – O pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

7.3 – A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.4 – A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.5 – O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.6 – O sistema disponibilizará, nesta fase, campo próprio para envio de mensagem do pregoeiro aos licitantes.

7.6.1 – A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes apenas ocorrerá após a sessão de lances por meio, exclusivamente, do "chat" de mensagens.

7.7 – Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.7.1 – O lance deverá ser ofertado pelo valor total do LOTE.

7.7.2 – Não há fixação de intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta.

7.7.3 – Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e inferiores aos últimos por eles ofertados e registrados pelo sistema.

7.7.3.1 – Não serão aceitos pelo sistema dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.7.3.2 – Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.7.4 – No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.7.4.1 – Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes.

7.7.5 – A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro, ocasião em que o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será encerrada de forma automática a recepção de lances.

7.7.6 – Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

7.7.7 – Encerrada a etapa de lances será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial.

7.7.7.1 – O sistema identificará em coluna própria os licitantes qualificados como microempresas ou empresas de pequeno porte, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.7.7.2 – Caso a melhor oferta válida tenha sido apresentada por empresa de maior porte, as propostas de licitantes qualificados como microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.7.8 – A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 05 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.7.8.1 – Caso o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificado desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocados os demais licitantes qualificados como microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem

de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.7.8.2 – Ao presente certame não se aplica o sorteio como critério de desempate.

7.7.8.2.1 – Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação das propostas pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, e eventual desempate.

7.7.9 – Ao final do procedimento, após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado, o que será observado numa eventual convocação.

7.7.9.1 – A apresentação de novas propostas na forma do subitem 7.7.9 não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

8.1 – Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, à sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

8.2 – Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.2.1 – Considera-se inexequível a proposta que apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

8.3 – O pregoeiro convocará o licitante provisoriamente vencedor a enviar a proposta definitiva (documento digital), por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo não inferior a 30 (trinta) minutos, sob pena de não aceitação da proposta.

8.3.1 – Por solicitação da empresa licitante e mediante autorização do pregoeiro, em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da proposta definitiva apenas por e-mail (cpl@trt6.jus.br), com posterior encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload).

8.3.2 – Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

8.4 – O prazo estabelecido pelo pregoeiro poderá ser prorrogado, caso sejam verificadas instabilidades no sistema, por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido e formalmente aceita pelo pregoeiro.

8.4.1 – Eventual prorrogação de prazo não se aplicará automaticamente às empresas remanescentes.

8.5 – Juntamente com a proposta de preços, deverá a empresa licitante, provisoriamente classificada em primeiro lugar, apresentar:

8.5.1 – Declaração comprovando que a licitante é uma parceira autorizada do fabricante da solução Axios Assyst Enterprise.

8.6 – Será desclassificada, inclusive, a proposta que:

8.6.1 – comprovadamente cotar objeto diverso do especificado no Anexo I deste Edital;

8.6.2 – apresentar defeito capaz de dificultar o julgamento;

8.6.3 – contrariar disposição constante deste Edital, de seus anexos ou das normas legais previstas no preâmbulo deste Edital;

8.6.4 – prever majoração do preço cotado em razão de expectativa inflacionária ou variação cambial;

8.6.5 – apresentar uma segunda opção ou custo adicional;

8.6.6 – houver identificação do licitante antes da fase de lances;

8.6.7 – for reprovada pela análise fundamentada da unidade requisitante e aceita pelo pregoeiro;

8.6.8 – apresentar a proposta definitiva em desacordo com a proposta eletrônica de preços inicialmente cadastrada no sistema "Compras Governamentais";

8.6.9 – oferecer preço superior ao estabelecido no Termo de Referência (Anexo I) como parâmetro para a aceitabilidade da proposta, inclusive quanto aos preços unitários para cada item.

8.7 – Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.8 – Havendo necessidade, o pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.9 – O pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.10 – Também nas hipóteses em que o pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.11 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.12 – Nos itens em que for admitido oferecer quantitativos inferiores, se a proposta do licitante vencedor não atender ao quantitativo total estimado para a contratação, respeitada a ordem de classificação, poderão ser convocados tantos quantos forem necessários para alcançar o total estimado, observado o preço da proposta vencedora.

8.13 – A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da aceitação da proposta, juntamente com os documentos relacionados no item 9 deste Edital e deverá:

8.13.1 – ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal;

8.13.2 – conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento;

8.13.3 – ser documentada nos autos e levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à contratada, se for o caso.

8.14 – Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a contratada.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1 – Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro verificará eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

9.1.1 – Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF;

9.1.1.1 - Os documentos relativos aos requisitos de habilitação porventura não compreendidos no SICAF deverão ser remetidos, imediatamente após a convocação do Pregoeiro, em prazo não inferior a 30 (trinta) minutos, preferencialmente via campo próprio do sistema (Enviar Anexo) ou por correio eletrônico (cpl@trt6.jus.br), com o posterior encaminhamento do original em até dois dias úteis, contados da data da aceitação da proposta, sob pena de inabilitação.

9.1.2 – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

9.2 – Constatada a existência de sanção, o pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.3 – O pregoeiro consultará o SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista e à qualificação econômico-financeira.

9.3.1 – Se algum documento exigido para a habilitação não constar no SICAF ou constar com a validade exaurida, a empresa deverá enviar obrigatoriamente, sob pena de inabilitação.

9.3.2 – Os licitantes que não estiverem cadastrados no SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a documentação relativa à habilitação jurídica e à regularidade fiscal e trabalhista.

9.4 – Dos documentos relativos à habilitação jurídica:

9.4.1 – No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.4.2 – Em se tratando de microempreendedor individual – MEI, Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.4.3 – No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.4 – No caso de sociedade simples, inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.4.5 – No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte, certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do art. 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC;

9.4.6 – No caso de cooperativa, ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

9.4.7 – No caso de agricultor familiar, Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º, do Decreto nº 7.775, de 2012;

9.4.8 – No caso de produtor rural, matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971, de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

9.4.9 – No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, decreto de autorização;

9.5 – Os documentos indicados no subitem 9.4 deverão estar acompanhados das respectivas alterações ou consolidações.

9.6 – Dos documentos relativos à regularidade fiscal e trabalhista:

9.6.1 – Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

9.6.2 – Prova de regularidade relativa ao FGTS (CRF);

9.6.3 – Prova de regularidade relativa à Fazenda Estadual;

9.6.4 – Prova de regularidade relativa à Fazenda Municipal do domicílio ou sede da empresa licitante;

9.6.5 – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (Lei nº 12.440/11).

9.7 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prazo adicional de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da decisão do pregoeiro que declarar a empresa vencedora do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeitos de certidão negativa.

9.7.1 – A não-regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

9.8 – Dos documentos relativos à qualificação econômico-financeira:

9.8.1 – Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da qualificação econômico-financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

9.8.1.1 – Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.8.1.1.1 – No caso de habilitação em licitações para o fornecimento de bens para pronta entrega ou para a locação de materiais, não será exigida da microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social, bem como a comprovação dos índices contábeis;

9.8.1.1.2 – No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

9.8.1.2 - A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.8.1.3 - As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou item pertinente;

9.8.1.4 - O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal, bem como da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício;

9.8.1.5 - Deverá a empresa provisoriamente vencedora apresentar a certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede (matriz) da empresa licitante nos últimos 180 (cento e oitenta) dias, contados da data designada no preâmbulo deste Edital, ressalvada a hipótese em que conste a data de validade na referida certidão.

9.9 - Do cumprimento do disposto no inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal:

9.9.1 - A declaração da empresa licitante de que não emprega mão-de-obra infantil deverá ser encaminhada, de forma virtual, no sistema de Pregão eletrônico "Compras Governamentais", nos termos do subitem 5.3.4.

9.10 - Dos documentos relativos à qualificação técnica:

9.10.1 - Declaração comprovando que é uma parceira autorizada do Fabricante da Solução *Axios Assyst Enterprise*, e que é capaz de prestar os serviços descritos neste Termo de Referência.

9.10.2 - A Licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, demonstrando sua experiência anterior em pelo menos 01 (um) contrato de prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica da solução *Axios Assyst Enterprise*, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

9.10.2.1 - Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de

sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado, conforme especificado no Termo de Referência.

9.10.2.2 - O atestado apresentado na documentação de habilitação deverá conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

9.11 – Demais disposições relativas à habilitação:

9.11.1 – Por solicitação da empresa e mediante autorização do pregoeiro, em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por e-mail (cpl@trt6.jus.br), com posterior encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload).

9.11.1.1 – Posteriormente, os documentos deverão ser remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas ou por servidor do TRT6, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 02 (dois) dias, após a aceitação da proposta.

9.11.2 – Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.11.3 – A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarado vencedor, desde que atenda a todas as demais exigências do Edital.

9.11.4 – A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.11.5 – Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o pregoeiro poderá suspender a sessão.

9.11.6 – Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.11.7 – Não serão aceitos “protocolos de entrega” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital.

10. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

10.1 – A sessão pública, após encerrada, poderá ser reaberta:

10.1.1 – Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam;

10.1.2 – Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar a Ata de Registro de Preços ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º, da LC nº 123/2006.

10.1.2.1 – Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

10.2 – Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

10.3 – A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), de acordo com a fase do procedimento licitatório.

11. DOS RECURSOS

11.1 – Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal do licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de, no mínimo, 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.1.1 – Na impossibilidade de conclusão do certame nos termos do subitem 11.1, o pregoeiro retomar a sessão por meio de aviso no "chat" de mensagem e concederá, posteriormente, quando da declaração de vencedor, prazo de, no mínimo, 30 (trinta) minutos, para o registro (em campo próprio do sistema) dos motivos da intenção de recurso.

11.2 – Havendo quem se manifeste, caberá ao pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.3 – Nesse momento o pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.3.1 – Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.

11.4 – A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.5 – Uma vez admitido o recurso, as razões deverão ser apresentadas, no prazo de 03 (três) dias:

11.5.1 – pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 03 (três) dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente;

11.5.2 – ao pregoeiro no endereço da sede do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, localizado no Cais do Apolo, 739, 3º andar, Bairro do Recife, Recife/PE, em dias úteis, no horário das 7:30 às 15:30 horas, o qual deverá receber, examinar, decidir e, conforme o caso, submetê-las à autoridade competente, que decidirá sobre a pertinência;

11.5.3 – por meio do correio eletrônico (cpl@trt6.jus.br).

11.6 – O recurso contra decisão do pregoeiro não terá efeito suspensivo.

11.7 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.8 – O pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração da autoridade competente, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

11.9 – Os autos permanecerão com vistas franqueadas aos interessados no Núcleo de Licitações e Compras Diretas do TRT da 6ª Região, no endereço constante neste Edital.

11.10 – Qualquer interessado poderá solicitar cópia dos documentos juntados aos autos do processo, mediante requerimento ao pregoeiro, o qual deverá ser encaminhado por meio "chat" de mensagens ou correio eletrônico.

11.10.1 – A concessão das cópias requeridas, conforme subitem anterior, dependerá da apresentação de Guia de Recolhimento da União - GRU, devidamente autenticada pelo Banco do Brasil, no valor de R\$ 0,15 (quinze centavos de real), por folha.

11.10.1.1 – A retirada da GRU se dará por meio do sítio eletrônico www.stn.fazenda.gov.br - link SIAFI (Guia de Recolhimento da União - Impressão - GRU Simples).

11.10.1.1.1 – Para o correto preenchimento dos dados obrigatórios solicitados no formulário (GRU), a empresa interessada deverá indicar: UG (080006), gestão (00001), código de recolhimento (18806-9), referência (pregão nº 56/16), CNPJ da empresa interessada e valor total das cópias solicitadas.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 – O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

12.2 – Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

13. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

13.1 – Homologado o resultado da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

13.1.1 – Validade da Ata: conforme Ata de Registro (Anexo II).

13.2 – Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

13.3 – O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado

pelo(s) licitante(s) vencedor(es), durante o seu transcurso, e desde que devidamente autorizado pela Administração.

13.4 – Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

13.5 – Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993.

14. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

14.1 – A Ata de Registro de Preços, durante sua validade, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador, desde que devidamente justificada a vantagem e respeitadas, no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei nº 8.666, de 1993, e no Decreto nº 7.892, de 2013.

14.2 – Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e os órgãos participantes.

14.3 – As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este item não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e os órgãos participantes.

14.4 – As adesões à Ata de Registro de Preços são limitadas, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e os órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem.

14.5 – Ao órgão não participante que aderir à ata competem os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação as suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

14.6 – Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

14.7 – Caberá ao órgão gerenciador autorizar, excepcional e justificadamente, a prorrogação do prazo para efetivação da contratação, respeitado o prazo de vigência da ata, desde que solicitada pelo órgão não participante.

15. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

15.1 – Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

15.2 – A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

15.3 – Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

15.4 – Essa ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada caso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos arts. 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

16. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

16.1 – Previamente à contratação, a unidade competente do TRT6 realizará consulta ao SICAF para identificar eventual proibição do licitante adjudicatário de contratar com o Poder Público.

16.2 – Será contratada a empresa classificada cuja proposta tenha sido homologada e procedida regularmente à assinatura da Ata de Registro de Preços.

16.2.1 – A contratação será formalizada mediante instrumento de contrato ou, quando dispensado, emissão de nota de empenho, observadas todas as condições estabelecidas no Edital, seus anexos e proposta vencedora.

16.2.2 – As obrigações da contratante e da contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

16.3 – A adjudicatária terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar o instrumento equivalente, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

16.4 – Alternativamente à convocação para comparecer perante este Tribunal para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite/retirada do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado/retirado no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

16.5 – O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor, desde que formalmente autorizado pela Administração.

16.6 – Antes da assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração realizará consulta "on line" ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

16.7 – Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Edital e anexos.

16.8 – É vedada a subcontratação para a execução do objeto desta licitação.

17. DO PREÇO

17.1 – As contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão sofrer alterações, obedecidas as disposições contidas no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, e no Decreto nº 7.892, de 2013.

18. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

18.1 – Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

19.1 – O pagamento será efetuado à empresa contratada, em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da nota fiscal devidamente atestada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, conforme disposto no Anexo I deste Edital.

19.2 – O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente na nota fiscal apresentada.

19.3 – Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras.

19.3.1 – Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante.

19.4 – Será considerada data do pagamento o dia em que constar a emissão da respectiva ordem bancária.

19.5 – Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Edital.

19.6 – Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

19.6.1 – O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

19.7 – Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

19.8 – Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

19.9 – Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

19.10 – Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

19.11 – Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

19.12 – A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime.

19.12.1 – O pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

19.13 – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

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.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438 \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

20. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

20.1 – O nível de qualidade dos serviços será aferido conforme critérios indicados no Acordo de Níveis de Serviço conforme o Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

20.1.1 - O resultado da averiguação do nível de qualidade dos serviços produz efeitos sobre o valor devido à contratada, conforme os parâmetros indicados no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 – O licitante será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais, a empresa que:

21.1.1 – cometer fraude fiscal;

21.1.2 – apresentar documento falso;

21.1.3 – fizer declaração falsa;

21.1.4 – comportar-se de modo inidôneo;

21.1.5 – não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido;

21.1.6 – não assinar o contrato no prazo estabelecido;

21.1.7 – deixar de entregar a documentação exigida no certame;

21.1.8 – não mantiver a proposta;

21.1.9 – não executar total ou parcialmente o objeto do contrato.

21.2 – Consideram-se como comportamento inidôneo os atos descritos nos arts. 90 e 92 a 97 da Lei n.º 8.666/93, bem como a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.

21.3 – Quando se tratar de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, à penalidade de multa, na forma a seguir:

21.3.1 - 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias.

21.3.1.1 - Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

21.3.2 - 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;

21.3.3 - 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

21.3.4 – 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de inexecução parcial.

21.3.4.1 – Consideram-se inexecução parcial os descumprimentos dos indicadores de níveis mínimos de serviço superiores a 40% no nível de gradação conforme descrito na seção 6.14.21 do Termo de Referência, bem como a incidência, por 3 (três) meses consecutivos, de descumprimentos na faixa mais alta de gradação;

21.3.4.2 – Considera-se também inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da Contratada que implique a descontinuidade dos serviços ou consequente rescisão contratual.

21.4 – Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação;

21.5 – A fração igual ou superior a 15 (quinze) dias será considerada 1 (um) mês;

21.6 – A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da Lei nº 8.666/93, à inexecução total da contratação;

21.7 – As penalidades das multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas e outras sanções);

21.8 – As penalidades descritas neste instrumento serão aplicadas sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.

21.9 – A aplicação de qualquer penalidade à contratada será sempre precedida da oportunidade de ampla defesa, na forma da lei.

21.9.1 – A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

21.10 – O valor da multa deverá ser recolhido diretamente à União e apresentado o comprovante à Seção Financeira da Secretaria de Orçamento e Finanças da contratante, no prazo de 15 (quinze) dias contados da notificação, podendo ser abatido de pagamento a que a contratada ainda fizer jus, ou poderá ser cobrado judicialmente, nos termos do §1º do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

21.11 – As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

22.1 – Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

22.2 – A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, por e-mail (cpl@trt6.jus.br) ou por petição dirigida ou protocolada no endereço constante do preâmbulo deste Edital.

22.3 – Caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

22.4 – Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

22.5 – Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico (cpl@trt6.jus.br).

22.6 – As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

22.7 – As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo pregoeiro serão juntadas aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 – Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

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

23.2.1 – O Pregoeiro, em qualquer fase do procedimento, poderá promover diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação,

e os licitantes deverão atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da notificação.

23.3 – A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

23.4 – As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

23.5 – Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

23.6 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

23.6.1 – Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

23.7 – O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

23.8 – Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

23.9 – Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes da legislação vigente.

23.10 – O Edital está disponível, na íntegra, nos endereços eletrônicos www.trt6.jus.br (links: Transparência – Contas Públicas – Licitações – Licitações em andamento) e www.comprasgovernamentais.gov.br, bem como na Coordenadoria de Licitações e Contratos do TRT6, no horário de expediente, no endereço constante do preâmbulo deste Edital.

23.11 – Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – Termo de Referência;
ANEXO II – Ata de Registro de Preços;
ANEXO III – Minuta de contrato.

Recife, 15 de dezembro de 2016.

Carlos Eduardo de Albuquerque Mello
Pregoeiro

ANEXO I (do Edital)

Termo de Referência

1. Objeto da Contratação

Constitui objeto do presente Termo de Referência os parâmetros e orientações para a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico com atualização tecnológica, fornecimento e instalação de licenças de software, além de capacitações para a operação e administração da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – *Axios Assyst Enterprise*.

2. Fundamentação da Contratação

2.1. Motivação

A crescente complexidade dos serviços de TI utilizados pelas organizações, aliada à necessidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da Informação das organizações passa, necessariamente, pelo estabelecimento formal de processos de TI, acompanhado, no que for possível, da automatização desses processos, em consonância com as recomendações dos órgãos de controle e as melhores práticas de TI da atualidade.

A Tecnologia da Informação, pelo seu uso e abrangência nas atividades organizacionais, é fundamental para atingir as metas e objetivos estratégicos. Para tanto, se faz necessário que toda a infraestrutura e os serviços de TI sejam adequados, alinhados às necessidades da Instituição, com o nível de qualidade exigido, que estejam disponíveis quando requeridos, e que os problemas encontrados sejam solucionados com o máximo de eficiência e efetividade.

A efetiva implementação das melhores práticas em gestão de serviços de TI, entre elas a biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), compreende entre outras medidas, a adoção e a implantação especializada de uma solução qualificada e integrada de gerenciamento de serviços de TI, dotando a Instituição de recursos e ferramentas padronizadas, de forma a executar os processos dentro das melhores práticas de gestão de TI.

Nesse contexto, o Tribunal Regional do Trabalho da Sexta Região, por meio dos projetos “Implantação dos Processos de Gestão de Serviços de TI” e “Implantação da Central de Serviços de TI”, presentes no Plano Diretor de TI (2013 – 2014), realizou o mapeamento e implantação de diversos processos ITIL, incluindo a automação destes, por meio da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI (solução ITSM) – *Axios Assyst Enterprise*, adquirida por meio do Registro de Preços decorrente do PREGÃO N°. 83/12 TRT9 e Processo Administrativo TRT6 N°. 259/13.

A solução atualmente implantada - *Axios Assyst Enterprise*, é reconhecida internacionalmente como certificadora de soluções aderentes às boas práticas ITIL, *Pink Elephant*, conforme requisitos exigidos quando da realização da licitação pública de contratação.

A utilização da ferramenta *Assyst Enterprise*, por se tratar de ferramenta madura de ITSM, possibilita a automação de controles de gestão, garantindo a execução dos processos formalizados de suporte e entrega de serviços com prazos de resposta e atendimento bem definidos (ANS - Acordos de Níveis de Serviços).

No âmbito da Justiça do Trabalho, cerca de 16 (dezesesseis) tribunais utilizam a plataforma *Assyst Enterprise* para as operações dos processos de gestão de serviços de TI, principalmente, os processos relativos ao atendimento aos usuários de TI (incidentes e requisições). Assim, a base de dados da solução *Assyst Enterprise*, por consequente, contém todas as informações de contato, atendimento, incidentes e requisições provenientes dos usuários finais, atreladas às atividades de suporte e entrega de serviços realizados pelos servidores e terceiros do Tribunal, em resposta às solicitações de atendimento.

Também, além das motivações e justificativas supracitadas, destaca-se, ainda, o fator financeiro, no sentido de não exigir um novo investimento em serviços de migração de plataformas para todo o conhecimento retido na base de dados da ferramenta atual (*Assyst Enterprise*), incluindo novos serviços de treinamento das equipes envolvidas e já conhecedoras da ferramenta atual.

Por fim, entendemos que, como forma de preservar o conhecimento organizacional e o histórico dos últimos anos de operação da Central de Serviços e demais áreas da TI, além de garantir o investimento já realizado nessa plataforma, os regionais da Justiça do Trabalho necessitam promover a aquisição e contratação dos bens e serviços presentes neste Termo de Referência, de forma a garantir e fortalecer o uso e operação das melhores práticas de gestão de serviços de TI, aprimorando, assim, a prestação dos serviços de TI aos usuários finais.

2.2. Avaliação de Necessidade

A crescente elevação do número de usuários de TI, no âmbito da Justiça do Trabalho, bem como a aplicação intensiva de TI nas atividades de prestação jurisdicional e administrativas, exigem maior disponibilidade da infraestrutura tecnológica, gerando maior demanda por serviços de suporte e orientação.

Nesse contexto, faz-se necessário um equilíbrio entre os quantitativos disponíveis de licenças de uso da solução e o número de atendentes e analistas de TI, que têm utilizado a mesma para realizar atendimentos técnicos especializados para resolução dos chamados dos usuários finais, nos diversos Regionais da Justiça do Trabalho.

Quanto ao serviço de suporte com atualização tecnológica, este se justifica pela necessidade constante de evolução da solução, a partir das correções e melhorias realizadas pelo fabricante e liberadas tempestivamente. Além disso, se faz necessário o apoio de empresa técnica especializada na solução para complementar as ações da Secretaria de Tecnologia da Informação para a manutenção e evolução do funcionamento da solução, a partir de orientações e intervenções específicas no ambiente da solução.

Por fim, como estratégia de independência, se faz necessário a inclusão de novas capacitações administrativas e técnicas da solução, que irão contribuir para a disseminação do conhecimento necessário para a administração e evolução da solução ITSM entre as equipes técnicas internas da área de TI.

2.3. Vinculação Normativa

Esta contratação encontra amparo normativo nas diversas recomendações relativas à gestão de TI previstas por órgãos reguladores e nos decretos-lei, dentre as quais se citam, mas não se limitam a:

- O acórdão TCU 1603/2008-plenário, no que tange ao gerenciamento de serviços de TI, recomenda ao Judiciário a implementação de ações para:
 - Melhoria da gestão dos níveis de serviço de tecnologia da informação e comunicações;
 - Implantação e/ou aperfeiçoamento da gestão da continuidade do negócio, da gestão de mudanças, da gestão de capacidade, da classificação da informação, da gerência de incidentes, da análise de riscos de TI, da área específica para gerenciamento da segurança da informação, da política de segurança da informação e dos procedimentos de controle de acesso.

- As recomendações contidas no ACÓRDÃO Nº 1233/2012 – TCU – Plenário, com fundamento na Lei 8.443/1992, art. 43, inciso I, c/c RITCU, art. 250, inciso III, ao Conselho Nacional da Justiça (CNJ) para que:
 - Elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (e.g., NBR ISO/IEC 20.000, Itil; subitem II.7);
 - Estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (e.g., NBR ISO/IEC 20.000, ITIL; subitem II.7);
 - Processo de elaboração de inventário de ativos, à semelhança das orientações contidas na NBR ISO/IEC 27.002, item 7.1 – Inventário de ativos.

- A Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2015, por meio dos seguintes objetivos estratégicos:
 - Objetivo 4. Aperfeiçoar a governança e a gestão;
 - Objetivo 9. Primar pela satisfação dos usuários.

2.4. Resultados a Serem Alcançados com a Contratação

A presente contratação tem por objetivo manter e expandir os benefícios e resultados alcançados a partir da aquisição inicial, conforme descritos a seguir:

- Melhorar a satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pela TI;
- Aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários de TI, por meio de uma solução integrada de gestão de serviços;
- Maior suporte de TI, promovendo o aumento da maturidade e eficiência dos processos de negócio;
- Oferecer uma visão precisa e consistente de serviços de TI, por meio de um catálogo de serviços de TI, publicado na internet;
- Detectar incidentes com exatidão e eficiência;
- Prevenir incidentes que causem a interrupção de serviços que suportam a Instituição;
- Capacidade de identificar e estabelecer os prazos de atendimento (níveis de serviços) dos serviços de TI;
- Capacidade de controlar e monitorar os níveis de serviço que estão sendo entregues, garantindo as metas acordadas;
- Reduzir o tempo médio de restauração dos serviços;
- Melhorar continuamente dos níveis de serviço, baseado em mudanças, previsões e novas necessidades;
- Garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC;
- Melhorar a disponibilidade dos serviços de TIC conforme ANS estabelecidos;
- Aprimorar o planejamento das mudanças e aumentar a taxa de êxito, reduzindo o número de falhas após a execução de mudanças;
- Capacidade de identificar, registrar, atualizar, controlar, reportar status e realizar auditorias nos ativos e itens de configuração;
- Aumentar a transparência e compreensão sobre a infraestrutura de TI e seus relacionamentos com os serviços;
- Aperfeiçoar continuamente os serviços, por meio de mudanças consistentes, implementadas de maneira segura, efetiva e flexível;
- Garantia de soluções rápidas e eficientes, entregues por meio de ampla gama de informações disponíveis na base de conhecimento, aumentando a confiança do usuário ao acionar a Central de Serviços.

Por fim, além dos benefícios supracitados, é imperativo citar o ganho com a automação dos processos e com a retenção do conhecimento adquirido e registrado na ferramenta utilizada pela Central de Serviços de TI. A base de dados atual contém os dados históricos de todos os atendimentos, as soluções apresentadas para incidentes comuns, o conhecimento adquirido pelos recursos de atendimento e prestação de serviços internos de TI.

2.5. Justificativa da Solução Escolhida

Id	Necessidade	Benefício
1	Manter a base de dados atual relativa aos atendimentos aos usuários realizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento na eficiência do atendimento aos usuários de TI, devido à possibilidade de utilizar toda a base de informações de contato, atendimento, incidentes e requisições provenientes dos usuários finais. • Maior possibilidade de identificação de incidentes recorrentes, devido aos registros anteriores na base de conhecimento.
2	Preservar todo o conhecimento operacional e administrativo das equipes de atendimento (1º. e 2º. Nível)	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento na eficiência do atendimento aos usuários de TI, devido à possibilidade de utilizar toda a base de informações de contato, atendimento, incidentes e requisições provenientes dos usuários finais. • Maior possibilidade de identificação de incidentes recorrentes, devido aos registros anteriores na base de conhecimento.
3	Melhorar os serviços de TI oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação.	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria na realização de diagnósticos acerca da qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação; • Melhoria na qualidade do serviço de atendimento aos usuários de TI.
4	Manter e aperfeiçoar o Catálogo de Serviços de TI atualmente disponível.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da disponibilidade dos serviços para solicitação de atendimento; • Melhoria do atendimento aos usuários.
5	Gerenciar e monitorar o fluxo de processo de atendimento, através da medição de indicadores de desempenho.	<ul style="list-style-type: none"> • Medição de indicadores de desempenho; • Melhoria no processo de atendimento ao usuário.
6	Preservar o conhecimento organizacional e histórico de atendimentos já realizados por meio da solução ITSM.	<ul style="list-style-type: none"> • Maior eficiência no atendimento e resolução dos chamados, devido à maturidade das equipes com a solução de ITSM já existente; • Maior agilidade e precisão na resolução dos chamados, devido à grande base de conhecimento já existente.
7	Reduzir os gastos de TI, devido às restrições orçamentárias, mantendo a solução atual de ITSM já implantada e customizada, de acordo com as necessidades do Tribunal.	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência da necessidade de investimento em serviços de implantação de processos, customizações, configurações e migração, para outra solução, de toda a base de dados e conhecimento retido na solução de ITSM atual (<i>Assyst Enterprise</i>); • Ausência da necessidade de novos

		serviços de treinamento das equipes de atendimento já conhecedoras da ferramenta atual.
8	Suportar as equipes envolvidas na implantação, operação e administração da solução já contratada.	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar a operação e administração da solução, incluindo as customizações e configurações necessárias na solução de ITSM atual (<i>Assyst Enterprise</i>), de modo a atingir os resultados necessários com maior agilidade, segurança e garantia.

3. Descrição dos Serviços

Os serviços a serem contratados envolvem as atividades de suporte técnico com atualização tecnológica, fornecimento e instalação de licenças de software, além de capacitações e treinamentos para a operação e administração da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – *Assyst Enterprise*.

Encontram-se descritos de forma sucinta nesta seção, constando seu detalhamento no decorrer deste Termo de Referência, especialmente nos itens que compõem a Seção 4 – Especificações Técnicas.

3.1. Visão Geral dos Serviços que Compõem a Solução

3.1.1. Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica

O serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica deverá ser prestado para todos os componentes que integram a solução integrada de gestão de serviços – *Axios Assyst Enterprise*, além da funcionalidade de *CMDB Discovery* e da ferramenta de Gestão de Ativos (ITAM), em todas as versões, da mais antiga à mais atual.

O Serviço de Suporte Técnico deverá ser realizado a partir de uma solicitação do CONTRATANTE, ou por iniciativa da própria CONTRATADA, com a devida anuência do CONTRATANTE.

O atendimento aos chamados registrados pelo CONTRATANTE deverá ser realizado na modalidade remota. Porém, em situações comprovadas, o atendimento poderá ser realizado na modalidade presencial, nas dependências do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá possuir, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para o CONTRATANTE, por meio de ligação local nas Capitais ou ligação gratuita (0800 ou similar) para as demais localidades. A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada na assinatura do contrato e do endereço do portal. Este número deverá estar sempre disponível para receber ligações nos dias úteis de trabalho do CONTRATANTE.

Além do atendimento por telefone, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE acesso ao um portal web de atendimento, para registro e acompanhamento dos chamados registrados.

Os serviços de suporte técnico solicitados deverão seguir níveis de serviço pré-estabelecidos em contrato, e serão contados a partir do registro dos chamados de suporte técnico e classificados pelo CONTRATANTE, conforme as seguintes severidades: **Emergencial, Alta e Padrão**.

O serviço de atualização tecnológica abrangerá todos os componentes da solução integrada *Axios Assyst Enterprise*, contemplando a atualização de software, o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo correções, "patches", "fixes", "updates", "service packs", novas "releases", "versions", "builds" e funcionalidades, bem como o provimento de "upgrades", englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do serviço.

As atualizações de versão deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, sempre que houver a disponibilização pelo Fabricante e sempre que solicitadas pelo CONTRATANTE, sob a mesma modalidade de licenciamento já existente. A instalação e configuração será realizada integralmente pela equipe técnica da CONTRATADA, com apoio e acompanhamento da equipe técnica do CONTRATANTE.

3.1.2. Fornecimento e Instalação de Licenças

O fornecimento e instalação de licenças compreenderá licenças de acesso à solução de Gestão de Serviços de TI - *Axios Assyst Enterprise* (licenças nomeadas e concorrentes), assim como licenças da ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM (licenciamento por quantidade de ativos do tipo: Desktops, Notebooks e Servidores Físicos e Virtuais).

As licenças de software fornecidas pela CONTRATADA deverão ser de uso perpétuo e definitivo do CONTRATANTE. Após o final do contrato, o CONTRATANTE reserva-se o direito de manter em uso todas as licenças de software fornecidas por tempo indeterminado, independente de renovações contratuais.

3.1.3. Serviço de Capacitação

Os serviços de capacitação deverão consistir na oferta de treinamentos com abordagem prática voltada a todos os requisitos administrativos e funcionais da solução.

As capacitações a serem oferecidas são as seguintes:

1. Administração Funcional do *Assyst Enterprise*;
Carga-horária: 30 horas
2. Administração da Infraestrutura do *Assyst Enterprise*;
Carga-horária: 30 horas
3. Administração do Módulo de Gestão de Ativos – ITAM;
Carga-horária: 20 horas
4. Elaboração de Relatórios com o BIRT;
Carga-horária: 30 horas
5. *Scripting*.
Carga-horária: 30 horas

4. Especificação Técnica

4.1. Requisitos da Solução

4.1.1. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico

4.1.1.1. Deverão fazer parte do serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica todos os componentes de software que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços – *Axios Assyst Enterprise*, além da funcionalidade de *CMDB Discovery* e a ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM.

4.1.1.2. Os procedimentos de suporte técnico devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.

4.1.1.3. O Suporte Técnico, de uma forma geral, quando solicitado pelo CONTRATANTE, deverá ser responsável pelos seguintes serviços:

a) reparar os erros e falhas da solução integrada que provoquem interrupções, baixo desempenho ou mau funcionamento da solução, informando ao CONTRATANTE os procedimentos que a serem executados para a resolução dos problemas.

b) orientar e apoiar o planejamento e execução de ações de administração da solução integrada pelo CONTRATANTE, compreendendo:

- **configuração:** orientação quanto à execução de procedimentos, dentro do ambiente da solução integrada, que alteram o seu funcionamento, respeitando-se o comportamento padrão da ferramenta;

p. ex. orientar e apoiar: a criação de novas ações, alterações nas permissões de grupos e usuários, alteração do catálogo de serviços, criação e configuração novas categorias de eventos, execução de ações de forma automática, criação e configuração de SLA's, construção de monitores e painéis de pesquisas de chamados, criação de novas pesquisas de satisfação, configuração de relatórios, etc.

- **parametrização:** orientação sobre alterações nos valores dos parâmetros de administração da solução integrada.

p. ex. orientar e apoiar: configurações de parâmetros relativos ao gerenciamento de ações, parâmetros de banco de dados, parâmetros relativos ao construtor de eventos, parâmetros relativos ao gerenciamento dos grupos de serviços, parâmetros relativos aos eventos de mudanças, parâmetros relativos ao gerenciamento dos usuários, parâmetros relativos às configurações de data e hora, etc.

c) orientar e apoiar a elaboração e implantação de scripts e expressões ("scripting") para configuração e automação de tarefas envolvendo os componentes da solução integrada, tais como:

- *Action Processor*;
- *restAPI*.
- *Smartmail*;
- *Smartmail Rule Dispatcher*;
- Integrações via *import utility*;
- Etc.

d) elaborar estudos e diagnósticos, indicando possíveis soluções, acerca de falhas no ambiente da solução integrada que causem instabilidade, mau funcionamento ou baixo desempenho;

- e) orientar e esclarecer dúvidas quanto à instalação, operação, administração e correto funcionamento da solução;
- f) executar procedimentos preventivos, com a anuência do CONTRATANTE ou por sua solicitação, com o intuito de evitar futuras ocorrências que provoquem interrupções ou mau funcionamento da solução;
- g) realizar diagnósticos e avaliações de vulnerabilidades às eventuais falhas de segurança dos componentes da solução integrada, quando da solicitação ou com a anuência do CONTRATANTE, indicando e/ou realizando os procedimentos necessários para a resolução das vulnerabilidades;
- h) realizar a instalação e configuração de *patches* e novas versões dos componentes da solução, incluindo migração de dados, caso necessária, assegurando a manutenção das customizações que tenham sido anteriormente realizadas;
- i) apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (CMDB) e demais bases de conhecimento da solução, através do envio de orientações, procedimentos e esclarecimento de dúvidas;
- j) orientar e apoiar a equipe técnica do CONTRATANTE nas intervenções e manutenções do ambiente da solução integrada que possam afetar o correto funcionamento da solução;
- k) elaborar documentação sobre implementações e scripts padronizados para correção de erros, conforme meios, ferramentas e padrões especificados pelo CONTRATANTE;
- l) realizar a transferência de conhecimento às equipes designadas pelo CONTRATANTE, no que se refere às soluções aplicadas para a resolução dos erros, além das customizações acordadas com o CONTRATANTE;
- m) interagir com o Suporte Oficial do Fabricante, quando necessário, para realizar diagnósticos e resolver erros e falhas que causem mau funcionamento da solução;
- n) propor soluções de contorno temporárias, para os casos que os chamados necessitem ser encaminhados ao Fabricante, para uma maior investigação e diagnóstico, com o intuito de encontrar soluções definitivas;

4.1.1.4. Para os casos em que o CONTRATANTE não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, a partir das orientações recebidas do suporte, ele poderá solicitar reuniões técnicas entre as equipes de ambas as partes, preferencialmente, na modalidade remota, para que sejam demonstradas, de forma prática, pela CONTRATADA, as ações necessárias para o completo atendimento da solicitação de suporte técnico. Neste caso, o prazo para realização da reunião técnica deverá estar dentro do prazo inicial para resolução do chamado.

4.1.1.5. Caso não haja disponibilidade da equipe do CONTRATANTE para realização da reunião técnica dentro do prazo inicial do chamado, um novo prazo poderá ser acordado entre as partes do contrato.

4.1.1.6. Para os casos em que, mesmo após a demonstração técnica e prática, o CONTRATANTE, comprovadamente, não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, o CONTRATANTE poderá solicitar que a própria CONTRATADA realize as atividades, acessando diretamente o ambiente da solução integrada. Neste caso, deverá ser registrado um novo chamado para a execução das atividades, seguindo o nível de serviço "Padrão", com o encerramento do chamado original.

4.1.1.7. A CONTRATADA deverá possuir, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para o CONTRATANTE, por meio de ligação local nas Capitais ou ligação gratuita (0800 ou similar) para as demais localidades.

A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada na assinatura do contrato e do endereço do portal.

4.1.1.8. O suporte por telefone deverá estar disponível em dias úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do CONTRATANTE.

4.1.1.9. O atendimento de suporte técnico deverá ser realizado pela CONTRATADA no idioma Português do Brasil.

4.1.1.10. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA um portal de atendimento, via web, para registro e acompanhamento dos chamados do CONTRATANTE. Todas as informações apresentadas no portal sobre os chamados, bem como os menus de acesso às funcionalidades, deverão estar em Português do Brasil.

4.1.1.11. O portal de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA deverá, no mínimo, oferecer as seguintes funções:

- Abertura de chamados diretamente pelo CONTRATANTE;
- Visualização dos prazos previstos de atendimento e resolução dos chamados;
- Funções para anexar arquivos e atualizar as informações do chamado;
- Possibilidade de cancelar os chamados ainda abertos;
- Impressão das informações de um chamado;
- Visualização do histórico das ações relativas ao atendimento e resolução dos chamados;
- Execução de consultas para visualização dos chamados abertos, chamados resolvidos, chamados encerrados, chamados encaminhados ao Fornecedor, Chamados Cancelados;
- Extração de relatórios com informações relacionadas aos chamados, a serem definidos pelo CONTRATANTE;
- Disponibilização de conhecimentos por meio de FAQ (Perguntas frequentes);
- Manuais de ajuda online sobre o uso do portal e suas funcionalidades.

4.1.1.12. Deverá ser registrado, na abertura de um chamado, as informações de identificação do usuário solicitante, bem como a data e hora do chamado.

4.1.1.13. Para o registro do chamado, o CONTRATANTE deverá informar a anormalidade ou necessidade observada, registrando, sempre que possível, as evidências que facilitem o atendimento, tais como: relatórios técnicos, capturas de tela, detalhamento dos procedimentos que derivaram em erros da solução, etc.

4.1.1.14. Deverá ser disponibilizado, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, relatório contendo informações técnicas sobre todos os atendimentos de suporte técnico realizados pela CONTRATADA no mês anterior, e que receberam o aceite do CONTRATANTE.

O modelo do relatório será definido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, na reunião inicial da execução do contrato. O relatório deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Número do chamado;
- Resumo do chamado;
- Severidade do chamado;
- Tempo previsto para resolução do chamado;
- Tempo efetivo de resolução do chamado.

4.1.1.15. Os serviços de suporte técnico solicitados deverão ser classificados, pelo CONTRATANTE, no momento da abertura dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos. Entretanto, a severidade poderá ser alterada, caso comprovada esta necessidade e com a completa anuência do CONTRATANTE.

4.1.1.16. Os chamados registrados com informações incompletas ou inconsistentes e que não permitam a identificação do erro ou solicitação, desde que devidamente comprovado pela CONTRATADA, poderão ter seus prazos reavaliados, em comum acordo entre as partes.

4.1.1.17. Os serviços serão classificados, pelo CONTRATANTE, de acordo com as severidades: Emergencial, Alta e Padrão.

4.1.1.18. Para efeito de cálculo do prazo de atendimento e resolução, o suporte ocorrerá em dias e horas úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do CONTRATANTE.

4.1.1.19. A relação nominal da equipe técnica do CONTRATANTE autorizada a registrar chamados deverá ser apresentada à CONTRATADA durante a reunião inicial da prestação dos serviços e a qualquer tempo, durante a execução contratual.

4.1.1.20. O atendimento aos chamados registrados pelo CONTRATANTE deverá ser realizado na modalidade remota. Porém, em caso de impossibilidade comprovada, o atendimento poderá ser realizado na modalidade presencial, nas dependências do CONTRATANTE, com os custos relativos ao deslocamento e hospedagem sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.1.1.21. Caberá ao CONTRATANTE definir a severidade do chamado durante o seu registro. Para os casos em que existam divergências entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser realizadas remotas para

resolução de possíveis discordâncias, de forma a dirimir dúvidas e definir a severidade mais adequada ao chamado.

4.1.1.22. Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica do CONTRATANTE, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência do CONTRATANTE. O novo prazo acordado entre as partes deve ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta. Este item não se aplica para os chamados de severidade Emergencial.

4.1.1.23. Os chamados que, comprovadamente, requeiram a intervenção do Fabricante para efeito de diagnóstico e/ou resolução, poderão ter os prazos de resolução redefinidos, em acordo entre as partes do contrato.

A CONTRATADA deverá fornecer os instrumentos para que o CONTRATANTE possa acompanhar as ações do Fabricante para resolução dos chamados.

4.1.1.24. Para os chamados que não possuem resolução disponível no momento ou que serão resolvidos a partir de ajustes e/ou melhorias a serem incorporados em versões futuras da solução, a CONTRATADA, sempre que possível, deverá propor uma solução temporária (solução de contorno), a fim de resolver parcialmente e temporariamente o problema.

Caso não seja possível a proposição de uma "solução de contorno", a CONTRATADA deverá fornecer as devidas justificativas ao CONTRATANTE.

4.1.1.25. Durante o atendimento de um chamado pela CONTRATADA, a contagem do tempo de resolução poderá ser suspensa, temporariamente, para os casos em que haja a necessidade de informações, permissões ou intervenções exclusivas do CONTRATANTE, necessárias à resolução do chamado. A CONTRATADA deverá sempre informar ao CONTRATANTE quando ocorrer a necessidade de suspensão da contagem do tempo, indicando os motivos relacionados.

4.1.1.26. Por iniciativa de qualquer uma das Partes do contrato, poderão ser realizadas reuniões remotas para a tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades.

4.1.1.27. O atendimento aos chamados de severidade EMERGENCIAL não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao CONTRATANTE.

4.1.1.28. A interrupção do atendimento dos chamados, de qualquer severidade, por parte da CONTRATADA, sem prévia autorização do CONTRATANTE, será considerada descumprimento contratual, podendo ensejar em aplicação de glosas e/ou penalidades à CONTRATADA.

4.1.1.29. Por necessidade excepcional de serviço, o CONTRATANTE poderá solicitar a escalação de chamados, ainda não resolvidos, para níveis maiores de severidade, de acordo com as justificativas necessárias. Nesse caso, a partir da devida concordância da CONTRATADA, os prazos dos

chamados deverão ser reiniciados, de acordo com as novas severidades atribuídas.

4.1.1.30. A contagem dos prazos de atendimento e resolução se inicia a partir do registro do chamado pelo CONTRATANTE.

4.1.1.31. Após a resolução do chamado pela CONTRATADA, deverá ser enviada uma notificação, por e-mail, ao CONTRATANTE, informando da resolução. A partir de então, o CONTRATANTE terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para verificar a completude da resolução. Caso o CONTRATANTE não se manifeste dentro prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do e-mail, o chamado poderá ser encerrado automaticamente.

4.1.1.32. Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pela CONTRATADA para nova análise e resolução, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado.

4.1.1.33. Os chamados resolvidos e já encerrados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes. Neste caso, um novo chamado deverá ser registrado pelo CONTRATANTE.

4.1.1.34. Quando da ocorrência do não cumprimento dos prazos definidos para resolução dos chamados, o CONTRATANTE poderá emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que terá um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do ofício, para apresentar as devidas justificativas para o não cumprimento dos prazos.

4.1.1.35. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo, ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, poderão ser aplicadas as glosas e/ou penalidades previstas em contrato, conforme os níveis de serviço não cumpridos.

4.1.1.36. Os serviços de suporte técnico, quando verificada a necessidade de execução na forma presencial, serão realizados nas dependências do CONTRATANTE, dentro de seus dias e horários úteis de funcionamento, salvo para os casos de necessidades especiais que demandem autorizações do CONTRATANTE para acesso às suas dependências fora do dia e horário normal de funcionamento.

4.1.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Serviço de Atualização Tecnológica

4.1.2.1. O serviço de atualização tecnológica compreende a atualização tecnológica de todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços, incluindo, também, a funcionalidade de *CMDB Discovery* e a ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM.

4.1.2.2. O serviço de atualização do software poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE sempre que surgirem novas evoluções nos componentes integrantes da solução, incluindo correções, "patches", "fixes", "updates", "service packs", novas "releases", "versions", "builds" e funcionalidades, bem como o provimento de "upgrades", englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do serviço.

4.1.2.3. O serviço de atualização de versão deverá garantir que todas as funcionalidades originais e as customizações e integrações, presentes na versão atual, continuem operacionais após a execução dos serviços contratados. Caso não seja possível, a CONTRATADA deverá realizar nova customização/parametrização/codificação a fim de manter o serviço completamente operacional e funcional como na versão anterior.

4.1.2.4. As instalações e configurações necessárias, devido às novas versões dos componentes da solução, deverão ser de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATADA, com o apoio técnico das equipes internas do CONTRATANTE, caso seja necessário.

A atuação da CONTRATADA estará restrita às políticas de segurança e acesso do CONTRATANTE.

4.1.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer relatório periódico ou boletim (no mínimo trimestral) com todas as atualizações de software aplicadas ao ambiente de produção do CONTRATANTE, pertinentes aos componentes da solução integrada de gestão de serviços.

4.1.2.6. As informações detalhadas acerca das correções e melhorias, incorporadas nas novas versões da solução integrada, deverão estar sempre disponíveis para fácil acesso do CONTRATANTE.

4.1.2.7. As atualizações de versão deverão seguir um fluxo de mudança definido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, incluindo, no mínimo, a identificação dos atores e responsáveis pelos serviços, cronograma de atividades, critérios de aceitação da implantação e prazo de homologação da nova versão pelo CONTRATANTE.

4.1.2.8. A CONTRATADA, juntamente com o Fabricante, deverá manter a documentação referente a todos os componentes da solução integrada atualizada e disponível para acesso do CONTRATANTE.

4.1.3. Requisitos de Negócio Aplicados ao Serviço de Fornecimento e Instalação de Licenças

4.1.3.1. O fornecimento de licenças compreenderá licenças de acesso à solução integrada (licenças nomeadas e concorrentes), assim como licenças da ferramenta de gestão de ativos (licenciamento por quantidade de ativos do tipo: Desktops, Notebooks e Servidores físicos e virtuais). O licenciamento inclui os custos de fornecimento e instalação das licenças.

4.1.3.2. As licenças de software fornecidas pela CONTRATADA deverão ser de uso perpétuo e definitivo do CONTRATANTE. Após o final do contrato, o CONTRATANTE reserva-se o direito de manter em uso todas as licenças de software fornecidas por tempo indeterminado, independente de renovações contratuais.

4.1.3.3. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento e instalação das licenças do produto, em ambiente de produção do CONTRATANTE, e por meio de profissionais certificados pelo Fabricante da Solução. A atuação da CONTRATADA estará restrita às políticas de acesso do CONTRATANTE.

4.1.3.4. O CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA o acesso necessário ao seu ambiente de instalação da solução integrada, de forma a viabilizar a

realização dos serviços de suporte técnico demandados, além da instalação das licenças.

- 4.1.3.5.** As licenças de uso nomeado devem assumir uma licença de uso para cada usuário com acesso dedicado.
- 4.1.3.6.** As licenças de uso concorrentes deverão ser compartilhadas por todos os demais usuários que não possuem licenciamento dedicado.
- 4.1.3.7.** O Fornecimento e instalação das licenças dos softwares que compõem a Solução deverão ser realizados em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.1.3.8.** O aceite (provisório e definitivo) relativo ao fornecimento e instalação das licenças será realizado somente após a completa instalação das licenças, bem como da entrega das mídias ou disponibilização dos arquivos de instalação (caso necessário), licenças de usuário, licenças de servidor e licenças da ferramenta de *CMDB Discovery* da Solução. Os procedimentos para os recebimentos provisório e definitivo serão detalhados na Estratégia da Contratação.
- 4.1.3.9.** A instalação deverá garantir total compatibilidade entre a versão atual do produto e a versão das licenças a ser fornecida, garantindo que todas as funcionalidades em uso na versão instalada venham operar normalmente após o processo de instalação.
- 4.1.3.10.** Todos os ajustes e configurações necessários ao pleno funcionamento da solução, após a instalação das licenças adquiridas, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2. Requisitos de Negócio Aplicado ao Serviço de Capacitação

- 4.2.1.** Os serviços de capacitação devem consistir na oferta de treinamentos com abordagem teórica e prática voltada a todos os requisitos administrativos e funcionais da solução *Axios Assyst Enterprise*.

As capacitações que fazem parte deste Termo de Referência são as seguintes:

- **Administração Funcional do *Assyst Enterprise*;**
Carga-horária: 30 horas
- **Administração da Infraestrutura do *Assyst Enterprise*;**
Carga-horária: 30 horas
- **Administração do Módulo de Gestão de Ativos – ITAM;**
Carga-horária: 20 horas
- **Elaboração de Relatórios com o BIRT;**
Carga-horária: 30 horas
- **Scripting.**
Carga-horária: 30 horas

- 4.2.2.** As capacitações devem considerar as versões atuais dos componentes da solução integrada instaladas no ambiente de produção do CONTRATANTE.

4.2.2.1. O serviço de capacitação deverá ser realizado, preferencialmente, nas dependências do CONTRATANTE ou em outro local na cidade sede do CONTRATANTE, às expensas da CONTRATADA.

4.2.2.2. Todas as despesas decorrentes do serviço de Capacitação (alocação de instrutores, disponibilização do material didático oficial, o fornecimento de certificado(s), bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.2.3. As datas e locais para realização do(s) treinamento(s) serão acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitando-se os prazos para realização e conclusão dos programas de capacitação.

4.2.3. As capacitações deverão ser realizadas em dias úteis consecutivos, respeitando-se o calendário nacional e regional de feriados do CONTRATANTE, com duração máxima diária de 06 (seis) horas e turmas de até 20 (vinte) alunos.

4.2.4. Para a realização das capacitações, deverão ser responsabilidades da CONTRATADA:

- Instalação e configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;
- Fornecimento, para todas as turmas, antes do início de cada treinamento, do material didático individual de cada aluno, em português (apostilas, livros, CD's, entre outros), incluindo todo o conteúdo programático dos treinamentos;
- Preparação do ambiente com registros para demonstrações e exercícios necessários às capacitações;
- Fornecimento, para todas as turmas, da lista de presença nominal com a identificação do curso e do período de aplicação, ordenada alfabeticamente pelo nome;
- A disponibilização de Instrutores certificados e habilitados pelo fabricante da solução, bem como com experiência em treinamentos similares, cuja comprovação se dará por intermédio da comprovação das exigências de qualificação constantes no Termo de Referência.
- Assegurar o cumprimento do conteúdo programático do curso, conforme estabelecido no Termo de Referência.
- Fornecer, ao final do curso, o certificado de conclusão do curso para cada participante, destacando o período de realização e a carga horária de cada curso.
- Coordenar, acompanhar e supervisionar as atividades acadêmicas e operacionais do curso, garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade exigidos e às exigências estabelecidas nestas Especificações.

4.2.5. Para a realização das capacitações, deverão ser responsabilidades do CONTRATANTE:

- Efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste instrumento;
- Fornecer os recursos de apoio necessários ao desenvolvimento dos cursos (quando realizados nas dependências do CONTRATANTE), tais como: equipamentos multimídia, flip-chart e quadro branco.
- Indicar os participantes do curso, juntamente com seus nomes completos.
- Realizar a avaliação de reação de cada treinamento será realizada por meio dos técnicos e níveis de serviços estabelecidos no anexo "Detalhamento dos Serviços de Capacitação".

4.2.6. Não atendidos os critérios mínimos de satisfação exigidos, a CONTRATADA deverá repetir, dentro do prazo de vigência do contrato, o(s) treinamento(s) para a respectiva Capacitação, estando a empresa sujeita à aplicação de penalidades, em caso de persistência na insatisfação da Capacitação ou por descumprimento dos prazos estabelecidos para a conclusão da Capacitação.

4.2.7. O pagamento referente aos serviços de capacitação será realizado somente após o aceite definitivo de cada capacitação.

4.2.8. Os instrutores responsáveis pelas capacitações, indicados pela CONTRATADA, deverão ser habilitados e certificados pelo fabricante da solução integrada, bem como possuir experiência em treinamentos com a mesma solução, cuja comprovação ocorrerá por intermédio do cumprimento das exigências de qualificação constantes no Contrato.

4.2.9. Os recursos de apoio necessários ao desenvolvimento do(s) curso(s) tais como sala, equipamentos multimídia, flip-chart e quadro branco serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

4.2.10. Após a conclusão de cada treinamento, a CONTRATADA deverá fornecer a cada participante, o certificado de conclusão do curso, destacando o período de realização e a carga horária de cada curso;

4.2.11. Para fins de aceitação dos resultados dos treinamentos, o CONTRATANTE deverá aplicar, ao final de cada curso, avaliação de reação, certificando o cumprimento de todos os requisitos previstos nas capacitações. Detalhes sobre a avaliação de reação podem ser encontrados no Anexo "Detalhamento dos Serviços de Capacitação".

4.2.12. A validação de cada capacitação será realizada em até 10 (dez) dias úteis decorridos do encerramento do(s) treinamentos, mediante a verificação do atendimento mínimo aos critérios de avaliação Estabelecidos.

4.2.13. Não atendidos os critérios mínimos de satisfação exigidos, a CONTRATADA deverá repetir, dentro do prazo de vigência do contrato, o(s) treinamento(s) para a respectiva Capacitação, estando a empresa sujeita à aplicação de penalidades, em caso de persistência na insatisfação da Capacitação ou por descumprimento dos prazos estabelecidos para a conclusão da Capacitação.

4.3. Requisitos de Segurança da Informação

4.3.1. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

4.3.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;

4.3.3. O representante legal da CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo em anexo a Termo de Referência.

4.4. Requisitos de Implantação

4.4.1. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de execução dos serviços contratados.

4.4.2. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento e instalação das licenças do produto, em servidor a ser indicado pela equipe técnica do CONTRATANTE, e por meio de profissionais certificados pelo Fabricante da Solução de ITSM.

4.4.3. O CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA o acesso necessário ao seu ambiente de instalação da solução integrada, de forma a viabilizar a realização dos serviços de suporte técnico demandados, além da instalação das licenças.

4.5. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.5.1. Metodologia de trabalho baseada no conceito de delegação de responsabilidade.

- CONTRATANTE: responsável pela gestão do contrato e pela validação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues;
- CONTRATADA: responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. O início da operação dos serviços requer as seguintes etapas:

- Planejamento da Execução dos Serviços;
- Reunião Inicial;
- Ativação dos Serviços;

4.6.2. Quanto ao Planejamento da Execução dos Serviços:

4.6.2.1. A CONTRATADA, com a validação do CONTRATANTE, deverá elaborar o planejamento dos serviços a serem executados, propondo todas as etapas, atividades, responsáveis e prazos envolvidos nas atividades, além do plano de gerenciamento dos riscos dos serviços.

4.6.2.2. O prazo máximo para a entrega da documentação será de até 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato, e deverá ser apresentada na reunião inicial da contratação.

4.6.3. Quanto à Reunião Inicial:

4.6.3.1. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a reunião inicial (*kickoff*) para apresentação da documentação exigida no edital e preparação da ativação dos serviços.

4.6.3.2. Nesta reunião, o preposto da CONTRATADA deverá ser apresentado, e o termo de compromisso e ciência, previsto neste Termo de Referência, deverá ser entregue devidamente assinado pelo preposto.

4.6.3.3. Deverá abordar, além dos assuntos previstos no item anterior, o planejamento da execução dos serviços, identificando as ações gerais e específicas necessárias para a execução contratual.

4.6.3.4. O prazo para realização da reunião inicial será de até 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato.

4.6.4. Quanto à Ativação dos Serviços:

4.6.4.1. A ativação dos serviços acontecerá após a emissão do Termo de Liberação dos Serviços, pelo CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

4.6.4.2. O Termo de Liberação dos Serviços será emitido desde que atendidas, por ambas as partes, todas as condições necessárias para o início da prestação dos serviços.

4.7. Requisitos de Equipe

4.7.1. O dimensionamento da equipe para a execução dos serviços, em conformidade com os requisitos para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.2. São requeridos os seguintes perfis profissionais nesta contratação:

4.7.2.1. Preposto da CONTRATADA:

4.7.2.1.1. A CONTRATADA designará um funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

4.7.2.1.2. Compete ao Preposto da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

- Ser o ponto de contato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com relação às atividades do contrato;
- Acompanhar o processo de implantação e as entregas do contrato;
- Emitir e reportar os relatórios gerenciais e de níveis de serviço para a prestação de contas mensal dos serviços prestados ao CONTRATANTE;
- Buscar melhorias no serviço prestado;

- Interagir com o Gestor do Contrato para solicitações novas, mudanças de escopo, entrega de relatórios de acompanhamento, atesto de faturas, entre outros.

4.7.2.1.3. Compete aos Consultores Técnicos Especialistas da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

- Resolver os chamados registrados pelos usuários;
- Propor soluções alternativas de contorno, para os casos de chamados encaminhados ao Fabricante;
- Registrar e manter as informações atualizadas sobre o andamento dos chamados;
- Realizar diagnósticos e propor soluções para problemas de mau funcionamento e baixo desempenho da solução integrada;
- Consultar o Fabricante quanto à resolução de chamados, sempre que necessário;
- Prestar esclarecimentos sobre as dúvidas encaminhadas pelos usuários

4.7.3. Qualificação Técnica das Equipes

4.7.3.1. Quanto aos Consultores Técnicos Especialistas na Solução:

- Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);
- Possuir certificação ITIL V3, no mínimo Foundation;
- Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software;

4.7.3.2. Quanto aos Instrutores dos Treinamentos:

- Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);
- Possuir certificação ITIL V3, no mínimo Foundation;
- Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software;
- Para os cursos próprios da solução (Administração da Infraestrutura do Assyst, Administração Funcional do Assyst e Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM), deverá ter ministrado treinamentos em pelo menos 02 (duas) empresas cliente, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para no mínimo 10 (dez) participantes.

4.7.3.3. A CONTRATADA terá um prazo de 60 dias a partir da assinatura do contrato para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus profissionais, exigidos neste Termo de Referência.

4.7.3.4. Os requisitos de experiência profissional exigidos nos perfis dos profissionais da CONTRATADA deverão ser comprovados por meio de declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado o serviço, contendo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, bem como por meio dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

5. Elementos Para Gestão do Contrato

5.1. Gestão e Fiscalização do Contrato

5.1.1. Gestão e Fiscalização da execução do contrato: Servidor(es) do quadro do CONTRATANTE;

5.1.2. Durante a vigência desta contratação, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) do CONTRATANTE, devidamente designado pela autoridade competente, permitido o recurso a terceiros para assisti-lo ou subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

5.2. Papéis e Responsabilidades

5.2.1. Gestor do Contrato

5.2.1.1. Representado por servidor do CONTRATANTE com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.

5.2.1.2. Compete ao Gestor do Contrato:

5.2.1.2.1. Supervisionar a execução dos serviços, anotando em livro próprio os acontecimentos considerados relevantes, bem como as providências tomadas pela CONTRATADA para sanar as falhas identificadas, ou ainda, a recusa da mesma em saná-las no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE;

5.2.1.2.2. Fiscalizar a boa execução dos serviços, comunicando à CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades, e as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas. Aplicar, quando couberem, as penalidades previstas e/ou definir prazo para correção;

5.2.1.2.3. Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o contrato, a ser realizado conforme as normas técnicas, instruções e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;

5.2.1.2.4. Encaminhar à administração do CONTRATANTE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitem a CONTRATADA às sanções

previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;

- 5.2.1.2.5. Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição do Termo de Referência e demais documentos da contratação, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;
- 5.2.1.2.6. Analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;
- 5.2.1.2.7. Efetuar o recebimento definitivo após a homologação e aceite do relatório gerencial mensal;
- 5.2.1.2.8. Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgarem cabíveis;
- 5.2.1.2.9. Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento dos serviços.

5.2.2. Fiscal Técnico do Contrato

- 5.2.2.1. Representado por servidor do CONTRATANTE da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- 5.2.2.2. Compete ao Fiscal Técnico do Contrato:
 - 5.2.2.2.1. Acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;
 - 5.2.2.2.2. Prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;
 - 5.2.2.2.3. Anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor as eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;
 - 5.2.2.2.4. Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação de serviço realizado em desacordo com o Termo de Referência e demais documentos da contratação;
 - 5.2.2.2.5. Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

5.2.2.2.6. Os fiscais do contrato poderão sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

5.2.3. Fiscal Requisitante do Contrato

5.2.3.1. Representado por servidor do CONTRATANTE da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

5.2.4. Fiscal Administrativo do Contrato

5.2.4.1. Representado por servidor do CONTRATANTE da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

5.2.5. Preposto da CONTRATADA

5.2.5.1. Representado por funcionário da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

5.2.5.2. São atribuições do Preposto da CONTRATADA, dentre outras:

5.2.5.2.1. Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor do Contrato inerentes ao objeto contratado, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o CONTRATANTE;

5.2.5.2.2. Acompanhar a execução dos serviços e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;

5.2.5.2.3. Assegurar-se de que as determinações da CONTRATADA sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução do serviço;

5.2.5.2.4. Informar ao Gestor do Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;

5.2.5.2.5. Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;

5.2.5.2.6. Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;

5.2.5.2.7. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;

5.2.5.2.8. Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

5.2.5.2.9. Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;

- 5.2.5.2.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
- 5.2.5.2.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

6.1. Deveres e Responsabilidades do CONTRATANTE

- 6.1.1. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE abrangidas por esta contratação, aos dados, ao ambiente virtual e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
- 6.1.2. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 6.1.3. Designar servidores competentes para atuarem como Gestor e Fiscais do Contrato.
- 6.1.4. A gestão, o acompanhamento e a fiscalização serão exercidos no interesse exclusivo da Administração e não excluem, em hipótese alguma, as responsabilidades da CONTRATADA, inclusive perante terceiros.
- 6.1.5. Expedir ordens de serviço (OS).
- 6.1.6. Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- 6.1.7. Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 6.1.8. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.

6.2. Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA

- 6.2.1. Iniciar a prestação dos serviços dentro do prazo estabelecido, não sendo permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado.
- 6.2.2. Fornecer ao CONTRATANTE todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica (diplomas, certificados, certificações, etc.) solicitado no presente Termo de Referência, para o início dos serviços, bem como para toda alteração nas equipes envolvidas nas atividades contratadas.
- 6.2.3. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta das reuniões.

- 6.2.4. Disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas e que atendam os requisitos de qualificação constantes neste Termo de Referência.
- 6.2.5. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao CONTRATANTE.
- 6.2.6. Refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o CONTRATANTE.
- 6.2.7. Dar ciência, imediatamente e por escrito, ao CONTRATANTE, na pessoa do Gestor do Contrato ou a quem este definir, sobre qualquer anormalidade, erros ou irregularidades que forem verificados por sua equipe, quando da execução dos serviços.
- 6.2.8. Guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE.
- 6.2.9. Executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos, administrando todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- 6.2.10. Arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da CONTRATADA, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte, etc.
- 6.2.11. Adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do CONTRATANTE.
- 6.2.12. Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados.
- 6.2.13. Apresentar relatórios e demais informações exigidas no Termo de Referência para comprovação e medição dos serviços realizados, em meio físico e/ou eletrônico, bem como quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- 6.2.14. Apresentar um Plano de Execução dos serviços contratados, no prazo exigido no Termo de Referência, o qual deverá ser aprovado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.
- 6.2.15. Disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes neste Termo de Referência, todas as informações pertinentes

aos serviços contratados, bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc.).

- 6.2.16. Realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos neste Termo de Referência.
- 6.2.17. Refazer os serviços no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato, contado a partir da data do recebimento da notificação escrita e, acompanhada do Termo de Recurso.
- 6.2.18. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados. O representante legal da CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, em anexo no Termo de Referência, contendo a declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes.
- 6.2.19. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.
- 6.2.20. Realizar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

6.3. Mecanismos Formais de Comunicação

- 6.3.1. A CONTRATADA deverá indicar formalmente um funcionário para atuar como preposto, sendo responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, devendo responder pela fiel execução dos serviços contratados. Para evitar que o CONTRATANTE fique eventualmente sem acesso ao Preposto, deverá ser indicado um substituto.
- 6.3.2. 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.
- 6.3.3. O Gestor do Contrato e o Preposto responderão sobre todas as questões referentes ao contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.
- 6.3.4. Serão realizadas reuniões mensais para acompanhamento e aferição do serviço. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com

antecedência. Toda a comunicação formal deverá ser armazenada em meio eletrônico adequado de forma a estar disponível sempre que necessário.

- 6.3.5. O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais. O primeiro instrumento é a própria reunião, em que serão apresentados os indicadores coletados no período. Os eventuais desvios serão discutidos e a empresa CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação para a sua correção.
- 6.3.6. As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão preferencialmente na modalidade remota, de acordo com a necessidade, podendo ser presencial, caso haja a necessidade. O gasto com deslocamento e hospedagem de técnicos da empresa CONTRATADA deverá correr a expensas da mesma.
- 6.3.7. Para a execução do objeto desta contratação serão utilizados os seguintes mecanismos de Comunicação:
 - a. Ordem de Serviço: Emitido pelo CONTRATANTE, este documento formaliza o serviço a ser entregue pela CONTRATADA;
 - b. Termo de Recebimento: Emitido pelo CONTRATANTE, este documento que formaliza o aceite de uma entrega da CONTRATADA. No caso do serviço de suporte técnico, poderá ser emitido mensalmente, após o recebimento do relatório mensal e reunião de avaliação dos atendimentos.
 - c. E-mail, telefone e sítio na internet: abertura de chamados de serviços de suporte técnico e atualização tecnológica;
 - d. Ata de reunião: registro das reuniões realizadas entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
 - e. Meio eletrônico com confirmação de recebimento e/ou carta registrada para:
 - i. Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado;
 - ii. Recebimento das Notas Fiscais de fatura;
 - iii. Comunicar pagamento;
 - iv. Envio do Termo de Recebimento.

6.4. Estratégia de Prestação de Serviço

- 6.4.1. A empresa CONTRATADA deverá cumprir fielmente as condições e exigências contidas no Termo de Referência e seus anexos.
- 6.4.2. A CONTRATADA será convocada para assinatura do contrato, e para tanto deverá comparecer ao local do CONTRATANTE no dia e horário agendado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital.

- 6.4.3. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a Reunião Inicial para discussão, apresentação da documentação e preparação para o início da prestação dos serviços.
- 6.4.4. O início da prestação dos serviços se estabelecerá a partir da assinatura do Termo de Liberação do Serviço.
- 6.4.5. O pagamento será devido pela efetiva execução do serviço contratado, a partir da assinatura do Termo de Liberação do Serviço.
- 6.4.6. A CONTRATADA deverá entregar os produtos e serviços requeridos pelo CONTRATANTE conforme especificidades, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.
- 6.4.7. A CONTRATADA deverá executar os serviços dentro dos prazos estabelecidos, por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados.
- 6.4.8. O modelo de prestação de serviço será por solicitação de serviço vinculada aos serviços, ou seja, a CONTRATADA receberá Ordens de Serviço (OS) para a elaboração de cada uma das etapas do contrato (Fornecimento e Instalação de Licenças, Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica e Capacitações).

6.5. Execução e Acompanhamento Contratual

- 6.5.1. A CONTRATADA deverá atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos na execução dos serviços. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço poderá implicar na aplicação das glosas previstas neste Termo de Referência.
- 6.5.2. As ocorrências e as deficiências encontradas na execução do contrato serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA por intermédio do seu preposto, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.
- 6.5.3. A existência e a atuação da fiscalização do contrato em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto.

6.6. Entrega, Avaliação e Recebimento

- 6.6.1. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso. Neste caso, a CONTRATADA será obrigada a refazer os serviços no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato, contado a partir da data do recebimento da notificação escrita e, acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução.

Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

- 6.6.2. O contrato terá a vigência de 20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do art. 57 inciso II da lei 8.666/93 e alterações posteriores.
- 6.6.3. Os serviços de suporte técnico com atualização tecnológica serão prestados de forma contínua, durante todo o período do contrato.
- 6.6.4. Os serviços de Capacitação serão realizados sob demanda, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE. A avaliação do serviço será realizada diretamente pelos participantes, e os critérios de avaliação estão previstos no Termo de Referência.
- 6.6.5. O fornecimento e instalação de licenças de software deverá seguir o cronograma a ser definido na reunião inicial.
- 6.6.6. O interesse na prorrogação do contrato deverá ser manifestado pelas partes com pelo menos 90 (noventa) dias corridos de antecedência do término da vigência do contrato.
- 6.6.7. Deverão ser realizadas reuniões mensais de acompanhamento da execução do contrato. As reuniões deverão ser realizadas, preferencialmente, de forma remota.
- 6.6.8. Na reunião de acompanhamento mensal, a CONTRATADA deverá ser avaliada com relação à qualidade dos serviços prestados, ao alcance das metas e indicadores e possíveis melhorias a serem implementadas para a execução do contrato.
- 6.6.9. Reuniões extras poderão ser agendadas, conforme necessidade identificada pelas partes, para discutir questões relativas ao serviço contratado.
- 6.6.10. Nos termos do art. 73 da Lei n.º 8.666/1993, os serviços serão recebidos:
 - 6.6.10.1. Em relação ao Fornecimento e Instalação de Licenças e as Capacitações, o objeto será recebido:
 - a) **provisoriamente**, mediante termo provisório, imediatamente após a prestação dos serviços demandados, para efeito de posterior verificação de sua conformidade;
 - b) **definitivamente**, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório, para verificação da perfeita execução nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

- 6.6.10.2. Em relação ao serviço de suporte técnico com atualização tecnológica, o objeto será recebido:
- a) **definitivamente**, em até 05 (cinco) dias úteis após a reunião mensal de acompanhamento, quando será emitido, pelo CONTRATANTE, o termo de recebimento definitivo. Após a emissão do termo definitivo, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 05 (cinco) dias úteis, a Nota Fiscal relativa à prestação dos serviços, já contemplando o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados.
- 6.6.10.3. Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a CONTRATADA assinará o Termo de Recebimento Definitivo com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.
- 6.6.10.4. Caso a CONTRATADA apresente os documentos/comprovantes parcialmente ou com inconsistências, será notificada pelo fiscal do contrato, interrompendo-se o prazo para recebimento definitivo. Novo prazo começará a ser contado a partir da entrega da documentação complementar.
- 6.6.10.5. Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da ciência da CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas.
- 6.6.11. Após a emissão do termo de recebimento definitivo de cada uma das Etapas pelo gestor/fiscal do contrato, será efetuado o pagamento equivalente à respectiva fase finalizada e devidamente atestada.
- 6.6.12. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pelos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
- 6.6.13. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a CONTRATADA será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato. Neste caso, os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

6.7. Procedimentos para Acompanhamento e Fiscalização, Inspeções e Diligências.

- 6.7.1. Serão realizadas reuniões mensais para acompanhamento da execução dos serviços e aferição das glosas, caso existam.
- 6.7.2. As reuniões serão realizadas, preferencialmente, na modalidade remota, e presencial, quando comprovadamente identificada esta necessidade.

- 6.7.3. Poderão ser realizadas reuniões para tratamento de assuntos diversos quando necessário, a serem solicitadas por qualquer uma das partes.
- 6.7.4. O CONTRATANTE nomeará servidores efetivos para desempenharem os papéis de gestor e fiscais do contrato. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA por intermédio do seu Preposto, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.
- 6.7.5. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto.

6.8. Metodologia de Avaliação da Qualidade

- 6.8.1. Os serviços executados em desatendimento aos níveis mínimos de serviços estabelecidos sofrerão as glosas descritas no Termo de Referência e demais documentos do contrato, conforme as regras descritas, sem prejuízo das penalidades previstas em lei.
- 6.8.2. Quanto ao serviço de suporte técnico com atualização tecnológica:
- 6.8.2.1. A qualidade dos serviços prestados será aferida mensalmente a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE e descritos neste Termo de Referência.
- 6.8.3. Quanto ao serviço de capacitação/treinamento:
- 6.8.3.1. A qualidade dos serviços prestados será aferida por meio de formulário específico de avaliação de reação, entregue aos participantes ao final do treinamento. As questões deste formulário e os critérios de avaliação estão previstos no Anexo "Detalhamento dos Serviços de Capacitação".

6.9. Prazos de Atendimento (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)

- 6.9.1. Os chamados registrados pelo CONTRATANTE serão classificados de acordo com as seguintes severidades e prazos mínimos de atendimento e resolução:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO
Emergencial	Nível aplicado quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido à falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falha(s) em componentes que impeçam totalmente o registro e/ou resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços de TI.	<p>Prazo de Atendimento: Até 02 (duas) horas úteis;</p> <p>Prazo de Resolução: Até 04 (quatro) horas úteis.</p>

Alta	Nível aplicado quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, estando ainda disponível, porém, provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TI.	Prazo de Atendimento: Até 04 (quatro) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 12 (doze) horas úteis.
Padrão	Nível aplicado para a instalação, configuração, dúvidas e esclarecimentos relativos ao uso/operação da solução, orientações técnicas quanto às melhorias e customizações dos componentes da solução, correções e melhorias em layout/documentos técnicos, além de quaisquer outras atividades previstas no Serviço de Suporte Técnico e que não estejam previstas nos níveis anteriores.	Prazo de Atendimento: Até 16 (dezesesseis) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 32 (trinta e duas) horas úteis.

6.9.2. Para efeito de cálculo do prazo de atendimento e resolução, o suporte ocorrerá em dias e horas úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do CONTRATANTE.

6.9.3. O descumprimento destes prazos ensejará em glosas, conforme previsão no Termo de Referência. O descumprimento parcial ou total do objeto contratado ensejará nas penalidades previstas em lei.

6.9.4. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

6.9.4.1. Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado, pelo CONTRATANTE, e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico, pela CONTRATADA;

6.9.4.2. Prazo de Resolução: Tempo decorrido entre a abertura do chamado, pelo CONTRATANTE, e a sua efetiva resolução pela CONTRATADA.

6.9.4.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório de posicionamento mensal dos serviços realizados.

6.10. Indicadores de Desempenho do Serviço de Suporte Técnico

6.10.1. A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da medição dos indicadores de nível de serviço exigidos, para os quais seu descumprimento ensejará em glosa à empresa.

6.10.2. Serão utilizados os seguintes indicadores de desempenho para aferição da prestação de serviços:

Indicadores de Desempenho			
Id	Indicador	Fórmula	Resultado
1	Percentual de chamados de severidade "Emergencial", resolvidos no prazo do NMS.	$\text{Ind1} = (\text{CERP}/\text{TCE})$ <p>CERP = chamados "Emergenciais" resolvidos no prazo.</p> <p>TCE = total de chamados "Emergenciais" resolvidos no período.</p>	80%
2	Percentual de chamados de severidade "Alta", resolvidos no prazo do NMS.	$\text{Ind2} = (\text{CARP}/\text{TCA})$ <p>CARP = chamados de severidade "Alta" resolvidos no prazo.</p> <p>TCA = total de chamados de severidade "Alta" resolvidos no período.</p>	80%
3	Percentual de chamados de severidade "Padrão", resolvidos no prazo do NMS.	$\text{Ind3} = (\text{CPRP}/\text{TCP})$ <p>CPRP = chamados de severidade "Padrão" resolvidos no prazo.</p> <p>TCP = total de chamados de severidade "Padrão" resolvidos no período.</p>	70%

- 6.10.3. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço serão aplicadas de forma imediata, sendo informadas à CONTRATADA na reunião de acompanhamento mensal e registradas em ata, respeitando-se o direito ao contraditório que deverá ser exercido no momento da reunião mensal de acompanhamento do contrato.
- 6.10.4. Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura a cada 30 (trinta) pontos, limitadas a 20% do valor mensal do contrato.
- 6.10.5. Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração.
- 6.10.6. As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

- 6.10.7. Para a contagem de ocorrências, considera-se a mesma infração ocorrida em meses subsequentes ou não.
- 6.10.8. Quando da ocorrência de uma infração em quantidade superior a 03 vezes, formalmente notificada pelo Gestor do Contrato, a penalidade estipulada para tal infração será acrescida de 10% a cada nova ocorrência, limitando-se a 20% do valor mensal do contrato.
- 6.10.9. Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto.
- 6.10.10. As glosas descritas neste documento serão aplicadas sem prejuízo das penalidades previstas em lei.
- 6.10.11. Considera-se inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA que implique a descontinuidade dos serviços ou conseqüente rescisão contratual.
- 6.10.12. Poderá ser considerado inexecução parcial, o descumprimento de metade dos indicadores de níveis de serviço, na graduação superior a 40%, no mesmo mês.
- 6.10.13. Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação.
- 6.10.14. A fração igual ou superior a quinze dias será considerada um mês.
- 6.10.15. Seguem abaixo indicadas as infrações passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.
- 6.10.16. A graduação de glosas é aplicada ao grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço. Os descumprimentos superiores a 40% poderão ser considerados inexecução contratual.

Id	Evento	Gradação			Glosa	
		Até 10%	Até 20%	Até 40%		
Quanto ao atendimento aos níveis mínimos de serviço						
1	Deixar de atender ao indicador Ind1 - Percentual de chamados de severidade Emergencial, resolvidos no prazo de NMS.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura	na
2	Deixar de atender ao indicador Ind2 - Percentual de chamados de severidade Alta, resolvidos no prazo de NMS.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura	na
3	Deixar de atender ao indicador Ind3 - Percentual de chamados de severidade Padrão, resolvidos no prazo de NMS.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura	na
Quanto às infrações gerais						
Id	Evento	Ocorrência			Sanção/Multa	
		1ª	2ª	3ª		
4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
5	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
6	Recusar-se a executar serviço determinado pelo CONTRATANTE, por serviço e por dia.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
7	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do CONTRATANTE, por ocorrência e por dia.	Aviso	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura a contar da ocorrência	na 2ª
8	Deixar de iniciar a	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na

	execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.				fatura	
9	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao CONTRATANTE, verificada após a confirmação dos registros.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura	na
10	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
11	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
12	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de glosas.	Aviso	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura a contar da ocorrência	2 ^a

6.11. Procedimentos para Faturamento e Forma de Pagamento

- 6.11.1. O controle dos serviços executados será realizado pela área de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, procedendo à análise do relatório do serviço executado no mês, aferindo a qualidade e os níveis de serviço descritos no Termo de Referência, validando constantemente os serviços prestados, os quais servirão de base para a atestação da nota fiscal/fatura.
- 6.11.2. O pagamento do serviço de suporte será efetuado mensalmente à CONTRATADA, conforme nota de empenho, mediante atesto do relatório gerencial mensal da prestação dos serviços e da nota fiscal correspondente, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, mediante entrega dos seguintes documentos:
- 6.11.2.1. Regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a tributos federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;
- 6.11.2.2. Certidões Negativas de Débitos junto às Fazendas Estadual e Municipal.
- 6.11.2.3. Regularidade perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito (CND), ou Certidão Positiva com efeito de Negativa.

- 6.11.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.
- 6.11.2.5. Comprovar o recolhimento do imposto incidente sobre a prestação do serviço (ISS), atentando-se para a alíquota correspondente à região onde é executado o serviço.
- 6.11.3. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente:
- a) Relatório mensal dos serviços realizados;
 - b) Nota fiscal de serviços emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos;
 - c) Documentos de regularidade fiscal, descritos no item anterior.
- 6.11.4. Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, seguindo os critérios e indicadores previstos no Termo de Referência e no Contrato.
- 6.11.5. O atesto da nota fiscal/fatura correspondente à prestação dos serviços caberá ao gestor do contrato, nomeado pelo CONTRATANTE.
- 6.11.6. O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA poderá ser descontado dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE ou da garantia contratual.
- 6.11.7. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e a documentação comprobatória, discriminada neste documento, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.
- 6.11.8. Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.
- 6.11.9. O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pelas consequências decorrentes da apresentação inexata dos dados fornecidos.

6.12. Reajuste de Preços

- 6.12.1. Os valores contratados poderão ser reajustados anualmente, a contar da data da apresentação da proposta ou da data do último reajuste, limitada a variação ao IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo, apurado e divulgado pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, ou outro índice que o venha substituir.

6.13. Fases/Etapas do Contrato

Id	Etapa/Fase/Item (produto ou serviço)	Prazo	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Plano de Execução dos Serviços	Até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.	Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do Plano de Execução dos Serviços, contendo, pelo menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificação da equipe responsável pelos serviços contratados; ○ Planejamento de todas as etapas e atividades necessárias para o início da execução do serviço contratado; ○ Necessidades de acesso aos ambientes de instalação da solução integrada; ○ Plano de Riscos de Execução dos serviços.
2	Reunião Inicial	Até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.	Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto da CONTRATADA apresentado; • Apresentação e validação do Plano de Execução dos Serviços; • Entrega do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo assinado pelo preposto da CONTRATADA; • Declaração da CONTRATADA contendo o número do serviço telefônico para atendimento e suporte técnico.
3	Ativação do Serviço Contratado			<ul style="list-style-type: none"> • Esta etapa ocorrerá de acordo com cada serviço, conforme detalhado nos itens abaixo.
3.1	Fornecimento e instalação das licenças de software	Em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato.	Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de todas as licenças, conforme solicitação por Ordem de Serviço; • Instalação das licenças de software; • Teste de acesso.
3.2	Operação do Serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica	Em até 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato.	Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"> • A partir da emissão, pelo CONTRATANTE, do Termo de Liberação dos Serviços, ativando o início da prestação dos serviços.
3	Realização da Capacitação	Sob demanda	Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação conforme ordem de serviço, com

				aceite do CONTRATANTE após cada entrega.
--	--	--	--	--

- 6.13.1. O prazo para início dos serviços deverá ser de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 6.13.2. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a reunião inicial para apresentação da documentação e planejamento da execução dos serviços. Neste momento, o preposto da CONTRATADA deverá ser apresentado, e os termos de compromisso e ciência, previstos no Termo de Referência, deverão ser entregues devidamente assinados pelo Preposto da CONTRATADA.
- 6.13.3. Durante os primeiros 30 (trinta) dias corridos da operação do serviço de suporte técnico, contados a partir da assinatura do contrato, os indicadores de nível de serviço exigidos corresponderão a 50% dos níveis dispostos neste termo de Referência.

6.14. Das Sanções Administrativas

- 6.14.1. O licitante será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais, a empresa que:
- 6.14.1.1. cometer fraude fiscal;
- 6.14.1.2. apresentar documento falso;
- 6.14.1.3. fizer declaração falsa;
- 6.14.1.4. comportar-se de modo inidôneo;
- 6.14.1.5. não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido;
- 6.14.1.6. não assinar o contrato no prazo estabelecido;
- 6.14.1.7. deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- 6.14.1.8. não mantiver a proposta;
- 6.14.1.9. não executar total ou parcialmente o objeto do contrato.
- 6.14.2. Consideram-se como comportamento inidôneo os atos descritos nos arts. 90 e 92 a 97 da Lei n.º 8.666/93, bem como a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.
- 6.14.3. Quando se tratar de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, à penalidade de multa, na forma a seguir:

- 6.14.3.1. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias.
- 6.14.3.1.1. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 6.14.3.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;
- 6.14.3.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 6.14.3.4. 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de inexecução parcial.
- 6.14.3.4.1. Consideram-se inexecução parcial os descumprimentos dos indicadores de níveis mínimos de serviço superiores a 40% no nível de gradação conforme descrito na seção 6.14.21 do Termo de Referência, bem como a incidência, por 3 (três) meses consecutivos, de descumprimentos na faixa mais alta de gradação;
- 6.14.3.4.2. Considera-se também inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da Contratada que implique a descontinuidade dos serviços ou consequente rescisão contratual.
- 6.14.4. Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação;
- 6.14.5. A fração igual ou superior a 15 (quinze) dias será considerada 1 (um) mês;
- 6.14.6. A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da Lei nº 8.666/93, à inexecução total da contratação;
- 6.14.7. As penalidades das multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas e outras sanções);
- 6.14.8. As penalidades descritas neste instrumento serão aplicadas sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.
- 6.14.9. A aplicação de qualquer penalidade à contratada será sempre precedida da oportunidade de ampla defesa, na forma da lei.
- 6.14.9.1. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 6.14.10. O valor da multa deverá ser recolhido diretamente à União e apresentado o comprovante à Seção Financeira da Secretaria de Orçamento e Finanças da contratante, no prazo de 15 (quinze) dias contados da notificação, podendo ser abatido de pagamento a que a

contratada ainda fizer jus, ou poderá ser cobrado judicialmente, nos termos do §1º do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

6.14.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

6.15. Garantias de Execução Contratual

6.15.1. A empresa CONTRATADA deverá prestar garantia de 5% do valor total do contrato, conforme art. 56 da Lei nº 8666/93 e suas alterações, no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data de início da vigência do contrato.

6.15.2. Nos termos do art. 56, § 1º, da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

6.15.2.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem 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;

6.15.2.2. Seguro-garantia;

6.15.2.3. Fiança bancária.

6.15.3. Havendo alteração do preço do contrato, o valor da garantia será automática e proporcionalmente alterado, cabendo à CONTRATADA proceder à correção devida e comprová-la nos autos do processo, no mesmo prazo previsto para prestação da garantia.

6.15.4. Após a execução do contrato e desde que não haja qualquer obrigação/responsabilidade pendente, a garantia será liberada ou restituída à CONTRATADA, observado o disposto na parte final do § 4º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

6. Cronograma de Execução Físico-Financeira

Id	Etapa/Fase	Atividades e Entregáveis	Prazo	Valor
1	Plano de Execução dos Serviços.	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração do Plano de Execução dos Serviços, contendo, pelo menos:<ul style="list-style-type: none">○ Identificação da equipe responsável pelos serviços contratados;○ Planejamento de todas as etapas e atividades necessárias para o início da execução do serviço contratado;○ Necessidades de acesso aos ambientes de instalação da solução integrada;	Em até 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato	Não se aplica.

		<ul style="list-style-type: none"> o Plano de Riscos de Execução dos serviços. 		
2	Reunião Inicial	<ul style="list-style-type: none"> • Preposto apresentado; • Apresentação e validação do Plano de Execução dos Serviços; • Entrega do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo assinado pelo preposto da CONTRATADA; • Declaração da CONTRATADA contendo o número do serviço telefônico para atendimento e suporte técnico, conforme detalhados nos requisitos. 	Em até 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato	Não se aplica.
3	Ativação do Serviço Contratado		Esta etapa ocorrerá de acordo com cada serviço, conforme detalhado nos itens abaixo.	
3.1	Fornecimento e instalação das licenças de software	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de todas as licenças; • Entrega de mídia com todos os softwares; • Instalação das licenças de software; • Teste de acesso. 	Em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato	De acordo com a quantidade de novas licenças solicitadas.
3.2	Operação do Serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • A partir da emissão, pelo CONTRATANTE, do Termo de Liberação dos Serviços, ativando o início da prestação dos serviços. 	Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.	Pagamento mensal, considerando os possíveis descontos da aplicação de glosas.
3.3	Realização da Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação conforme Ordem de Serviço, com aceite do CONTRATANTE após cada entrega. 	Sob demanda	Valor de acordo com as capacitações solicitadas.

7. Critérios Técnicos de Julgamento das Propostas

7.1. Critérios Técnicos Pontuáveis

Não se aplica.

7.2. Critérios de Seleção

7.2.1. Modalidade de Licitação

7.2.1.1. A modalidade de licitação escolhida para a contratação desta solução é o Pregão para Registro de Preços na forma eletrônica, regida pelos

Decretos n.º 6.204/2007, n.º 5.450/2005 e n.º 2.271/1997, pelas Leis n.º 10.520/2002 e 8.666/1993, pela Resolução n.º 98 de 10 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Justiça e legislação correlata.

7.2.2. **Tipo de Licitação**

7.2.2.1. No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora a licitante que, obedecidas às condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste edital e seus anexos, apresentar o MENOR PREÇO POR LOTE, respeitando-se o limite de preço individual de cada item.

7.2.3. **Modelo de Prestação de Serviço / Fornecimento de Bens**

7.2.3.1. **Forma de Agrupamento**

7.2.3.1.1. O serviço a ser contratado será organizado em dois lotes, conforme detalhado abaixo.

7.2.3.1.2. Cada lote será composto por itens, fracionando a contratação de acordo com a necessidade do Contratante.

LOTE 01	Fornecimento e Instalação de Licenças de Software
----------------	--

LOTE 02	Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica e Capacitações
	<ul style="list-style-type: none">• Item 1: Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica• Item 2: Capacitação - Administração da Infraestrutura do <i>Assyst Enterprise</i>• Item 3: Capacitação - Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i>• Item 4: Capacitação - Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos – ITAM• Item 5: Capacitação - Construção de Relatórios com o BIRT• Item 6: Capacitação – <i>Scripting</i>

7.2.3.2. **Justificativa para a Forma de Agrupamento**

7.2.3.2.1. A divisão em dois lotes tem o objetivo de aumentar a concorrência entre os licitantes, resultando no melhor preço para a administração pública, seguindo os princípios da economicidade e da legalidade.

7.2.3.2.2. O agrupamento dos serviços de suporte técnico e capacitações em um único lote se justifica pelo fato de que as capacitações precisarão estar alinhadas e inseridas no contexto operacional dos processos de gestão de serviços de TI já implantados no ambiente de produção do CONTRATANTE, que deverá ser de amplo conhecimento da prestadora do serviço de suporte técnico.

7.2.3.3. **Metodologia de Trabalho e de Pagamento**

7.2.3.3.1. A metodologia de trabalho se baseia no conceito de delegação de responsabilidade, na qual o CONTRATANTE atuará como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

7.2.3.3.2. Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE.

7.2.3.3.3. Como forma de aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança), serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

7.2.3.4. **Proposta de Preços e Documentos de Habilitação**

7.2.3.4.1. A proposta de preços a ser elaborada para a prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, deverá seguir o modelo constante em anexo.

7.2.3.4.2. O prazo de validade das propostas deverá ser de, no mínimo, 90 dias.

7.2.3.4.3. As licitantes cadastradas e habilitadas parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e sistemas semelhantes mantidos por Estados, Distrito Federal ou Municípios, poderão deixar de apresentar os documentos exigidos na fase de habilitação estando todas obrigadas, ainda, à apresentação dos seguintes documentos:

- a. Declaração, conforme parágrafo segundo do artigo 32 da Lei n.º 8.666/93, de que inexistente fato superveniente impeditivo da habilitação juntamente à Proposta de Preços.
- b. Declaração que não emprega menor, conforme disposto no inciso V do artigo 27 da Lei nº 8.666/93, acrescido pela Lei 9.854 de 27 de outubro de 1999, em cumprimento ao estabelecido no Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal.

- c. Declaração de Elaboração Independente de Proposta de acordo com o determinado na IN nº 02, de 30/04/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- 7.2.3.4.4. Os documentos exigidos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da administração, ou mediante publicação em órgão de imprensa oficial.
 - 7.2.3.4.5. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
 - 7.2.3.4.6. Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
 - 7.2.3.4.7. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará renúncia ao direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital e Termo de Referência, sendo facultado ao CONTRATANTE convocar os LICITANTES remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do Contrato, ou revogar a licitação.
 - 7.2.3.4.8. Documentos apresentados com a validade expirada acarretarão na inabilitação do Licitante.
 - 7.2.3.4.9. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados deverão estar em nome da Licitante e com nº CNPJ e endereço respectivo.
 - 7.2.3.4.10. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, conforme disposto no parágrafo quarto do artigo 25 do Decreto nº 5.450/2005.
 - 7.2.3.4.11. A licitante deverá apresentar disposição prevendo condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes termos:
 - a. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um);

- b. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;
- c. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;
- d. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante em anexo, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea "c", observados os seguintes requisitos:
 - 1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício - DRE, relativa ao último exercício social;
 - 2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício - DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.
- e. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

7.2.3.4.12. A comprovação estabelecida no subitem anterior deverá ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais.

7.2.3.4.13. Quando a licitante for empresa constituída há menos de 12 (doze) meses, o Balanço Patrimonial poderá ser o de abertura ou intermediário.

7.2.3.4.14. Somente será considerado na forma da lei o Balanço Patrimonial que esteja assinado por contabilista legalmente habilitado e por responsável pela empresa, e seja apresentado em uma das formas a seguir:

- a. Original ou cópia autenticada de publicação em jornal de grande circulação ou em Diário Oficial; ou

- b. Original ou cópia autenticada de exemplar registrado ou autenticado pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou autenticado em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade civil; ou
- c. Por cópia autenticada de sua transcrição no livro Diário, em que se comprove o registro pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou a autenticação em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade civil, acompanhada, obrigatoriamente, de cópia autenticada dos Termos de Abertura e de Encerramento do respectivo livro.

7.3. Qualificação Técnica

7.3.1. Requisitos de Capacidade e Experiência

- 7.3.1.1. A Licitante deverá apresentar declaração comprovando que é uma parceira autorizada do Fabricante da Solução *Axios Assyst Enterprise*, e que é capaz de prestar os serviços descritos neste Termo de Referência.
- 7.3.1.2. A Licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, demonstrando sua experiência anterior em pelo menos 01 (um) contrato de prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica da solução *Axios Assyst Enterprise*, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.
- 7.3.1.3. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado, conforme especificado no Termo de Referência.
- 7.3.1.4. O atestado apresentado na documentação de habilitação deverá conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

7.3.2. Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas

7.3.2.1. Quanto aos consultores técnicos especialistas na solução:

- Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);
- Possuir certificação ITIL V3, no mínimo Foundation;
- Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software;

- Possuir experiência em serviços de implantação e configuração de processos de gerenciamento de serviços de TI, baseados nas melhores práticas do ITIL V3, e em soluções de ITSM (*Information Technology Service Management*).

7.3.2.2. Quanto ao instrutor de treinamento:

- Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);
- Possuir certificação ITIL V3, no mínimo Foundation;
- Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software;
- Para os cursos próprios da solução (*Administração da Infraestrutura do Assyst, Administração Funcional do Assyst, Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM*), deverá apresentar experiência de ter ministrado treinamento(s) em pelo menos 02 (duas) empresas cliente, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para no mínimo 10 (dez) participantes.

7.3.2.3. A CONTRATADA terá o prazo de 60 dias a partir da assinatura do contrato, para apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação técnica dos profissionais.

7.3.2.4. O Contratante poderá solicitar à CONTRATADA, a comprovação da qualificação técnica dos profissionais a qualquer tempo, durante a execução do contrato.

8. Estimativa de Preço

8.1. Para a estimativa de preços foram realizadas pesquisas de preço com empresas de mercado deste ramo de atuação. Foi considerada a média das cotações obtidas.

LOTE 01			
Fornecimento e Instalação de Licenças			
Tipos de Licenciamento	Quantidade a Registrar	Valor Unitário	Valor Total
Licenças Nomeadas ITSM	232	R\$ 7.401,23	R\$ 1.717.085,36
Licenças Concorrentes ITSM	332	R\$ 10.736,17	R\$ 3.564.406,78
Licenças de Ativos (licenças com agentes)	15579	R\$ 118,30	R\$ 1.842.995,70
VALOR TOTAL - LOTE 01			R\$ 7.124.487,84

LOTE 02				
Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica e Capacitações				

Serviço de Suporte	Valor Mensal Por Regional	Quantidade a Registrar	Valor Mensal Total	Valor Total em 20 (vinte) meses
Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica	R\$ 6.172,68	18	R\$ 111.108,24	R\$ 2.222.163,00

Serviço de Capacitação	Quantidade a Registrar	Valor Unitário	Valor Total
Capacitação - Administração da Infraestrutura do <i>Assyst Enterprise</i>	14	R\$ 12.001,83	R\$ 168.025,55
Capacitação - Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i>	14	R\$ 10.751,83	R\$ 150.525,55
Capacitação - Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM	14	R\$ 9.701,83	R\$ 135.825,55
Capacitação - Construção de Relatórios com o BIRT	16	R\$ 9.025,00	R\$ 144.400,00
Capacitação - <i>Scripting</i>	16	R\$ 9.370,00	R\$ 149.920,00
VALOR TOTAL - LOTE 02			R\$ 2.970.859,65

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO	R\$ 10.095.347,49
--	--------------------------

9. Adequação Orçamentária

9.1. Fonte de Recursos

Id	Valor	Fonte (Programa/Ação)
1	R\$ 294.204,78	Orçamento TRT6 e/ou CSJT
2	R\$ 123.453,50	Orçamento TRT6 e/ou CSJT
3	R\$ 50.850,48	Orçamento TRT6 e/ou CSJT

9.2. Estimativa de Impacto Econômico Financeiro

Id	Valor	Exercício	Percentual	Análise e Conclusão
1	R\$ 124.922,58	2017	26,66%	Valor referente ao período de 12 (doze) meses do serviço de suporte técnico, mais o montante relativo aos serviços de capacitação.
2	R\$ 343.586,18	2018	73,34%	Valor referente ao período de 8 (oito) meses do serviço de suporte técnico, mais o montante relativo ao total de licenças registradas para o TRT6.

Encaminha-se à Coordenadoria de Licitações e Contratos para abertura de processo administrativo e iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Integrante Requisitante
<p>_____</p> <p>Adriano Wagner Araújo Bezerra Matrícula: 30860002971</p>
Integrante Técnico
<p>_____</p> <p>Maria Rita Lins Barros de Oliveira Matrícula: 30860002967</p>
Integrante Administrativo
<p>_____</p> <p>Deyse das Graças Pereira da Silva Mendes Matrícula: 30860002690</p>

Autoridade Competente da Área Técnica/Requisitante	Autoridade Competente da Área Administrativa
<p>_____</p> <p>João Adriano Pinheiro de Sousa Matrícula: 30860001170</p>	<p>_____</p> <p>João André Pegado Ferreira Matrícula: 30860002434</p>

Recife, _____ de _____ de _____

ANEXO I

QUANTITATIVOS PARA REGISTRO POR REGIONAL

Quantidades de Licenças Para Registro			
Regional	Licenças ITSM		Licenças de Ativos
	Nomeadas	Concorrentes	
CSJT	10	10	0
TRT2	17	18	3329
TRT3	0	0	0
TRT4	0	10	0
TRT5	20	15	700
TRT6	10	15	500
TRT7	10	10	1000
TRT8	25	25	1600
TRT9	0	0	0
TRT10	50	100	1200
TRT12	10	10	500
TRT14	2	6	1000
TRT15	40	30	3500
TRT16	3	8	250
TRT17	10	20	300
TRT20	20	20	1300
TRT22	0	30	100
TRT23	5	5	300
TOTAL	232	332	15579

Quantidades de Suporte Técnico e Capacitações Para Registro						
Regional	Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica	Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise	Administração Funcional do Assyst Enterprise	Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM	Construção de Relatórios com o BIRT	Scripting
CSJT	1	1	1	1	1	1
TRT2	1	1	1	1	1	1
TRT3	1	1	1	0	1	1
TRT4	1	0	0	0	0	0
TRT5	1	1	1	1	1	1
TRT6	1	1	1	1	1	1
TRT7	1	1	1	1	1	1
TRT8	1	1	1	1	1	1
TRT9	1	1	1	1	1	1
TRT10	1	1	1	1	1	1
TRT12	1	0	0	0	0	0
TRT14	1	1	1	1	1	1
TRT15	1	1	1	1	1	1
TRT16	1	0	0	0	1	1
TRT17	1	0	0	1	1	1
TRT20	1	1	1	1	1	1
TRT22	1	1	1	1	1	1
TRT23	1	1	1	1	1	1
TOTAL	18	14	14	14	16	16

ANEXO II

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, com sede na Avenida Cais do Apolo, nº 739, Bairro do Recife, Recife/PE, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.566.224-0001/90, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada Contratada;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da Contratante;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela Contratante.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Será considerada como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da Contratante.

Parágrafo Segundo – A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme a Lei 10.520/02.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO 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 informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;

II – A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A Contratante elege o foro da cidade do Recife, onde está localizada a sede da Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Recife, _____ de _____ de 20____

De Acordo

Contratante	Contratada
<hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> Matrícula: <Matr.></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> <Qualificação></p>
Testemunhas	
<p style="text-align: center;">Testemunha 1</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> <Qualificação></p>	<p style="text-align: center;">Testemunha 2</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> <Qualificação></p>

ANEXO III

DETALHAMENTO DO SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO

Conteúdo das Capacitações

1. Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise

Esta capacitação tem como objetivo principal formar especialistas na arquitetura tecnológica da ferramenta integrada, provendo capacidade de administrar a infraestrutura do ambiente da solução.

Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Arquitetura do assyst;
- Instalação do assyst e todos os seus componentes;
- Parametrização e configurações Iniciais;
- Administração de serviços e servidores;
- Infraestrutura assyst (Servidores, Utilitários do assyst e Integrações);
- Integração/sincronização de estruturas;
- Integração de usuários;
- Manutenção de usuários;
- Administração de serviços e logs.

2. Administração Funcional do Assyst Enterprise

Esta capacitação tem como objetivo principal formar especialistas na administração funcional e operacional da solução. Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Arquitetura do assyst;
- Perfis de importação
- Monitores de evento
- Regras de hierarquia de alias
- Administração de contas e perfis de usuários;
- Gestão de eventos
- Gerenciamento de ações;
- Pesquisas de satisfação
- Centro de Mensagens
- Personalização e administração de formulários
- Desenho de Processos
- Assistente de Relatórios
- Personalização do assyst (web e css)
- Processos de importação e exportação de dados;
- Parâmetros configuráveis do assyst.

3. Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM

Esta capacitação tem como objetivo principal formar especialistas na administração funcional e operacional da ferramenta de gestão de ativos ITAM.

Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Visão geral;
- Pré-requisitos;

- Instalação do ITAM;
- Configuração do servidor de distribuição de imagens;
- Descoberta de ativos;
- Inventário
- Gerenciamento de Software
 - Mapeamento de softwares
 - Criação de pacote de software
 - Distribuição de Software
- Conformidade de licenças de software;
- Processo de atualização do BDGC (ITAM e Patrimônio);
- Controle Remoto;
- Gerenciamento de patches;
- Distribuição de imagens de SO;
- Integração ITAM com LDAP.

4. Construção de Relatórios com o BIRT

Esta capacitação tem como objetivo principal de capacitar os participantes acerca dos conceitos principais sobre a construção de relatórios no *Assyst Enterprise*, a partir da ferramenta BIRT (*Business Intelligence Report Tool*).

Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Trabalhando com o *Wizard* do *assyst*;
- Conhecendo *Dashboard* e *fullpage reports*;
- Instalando o BIRT;
- Configurando o ambiente de desenvolvimento de relatórios;
- Interface do BIRT;
- Itens do Relatório BIRT: Rótulos, Textos, Textos Dinâmicos, Dados, Imagem, Grids, Lista, Tabela, Gráficos;
- *Master Page*;
- Propriedades: *Binding*, *Highlights*, Visibilidade, Page Break , etc.;
- Trabalhar com Funções (Agregações, Somatório, Condições);
- Criando um relatório no BIRT;
- Scripts em *javascript* e *CSS*;
- Parametrizações necessárias para integração com *assyst*;
- *Filters* e *lookups*;
- Criando relatórios com filtros;
- Integrando relatórios com o *assyst*;
- Testando e publicando relatórios no *assyst*;
- Criando *dashboards* no *assyst*;
- Visão geral do modelo de dados do *assyst*;
- Comparação BIRT x *Assyst*: compatibilidade, limitações.

5. Scripting

Esta capacitação tem como objetivo principal capacitar os participantes acerca dos conceitos para a automação de tarefas no assyst por meio de codificação de scripts – *Scripting*.

Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

1. Action Processor

- Visão geral;
- Enviando e-mail;
- Executando aplicações;
- *Smartmail Rule Dispatcher*;
- Utilizando as variáveis do assyst (*Common variables*);
- Adicionando variáveis utilizando o *JavaDocs*;

2. Smartmail

- Visão geral;
- Utilizando variáveis para envio de e-mails;
- Utilizando informações resultantes de queries para envio de e-mails;

3. Smartmail Rule Dispatcher

- Visão geral;
- Tomando ações;
- Tomando ações baseado em informações resultantes de queries;
- Enviando pesquisa de satisfação;

4. Mailbox Reader

- Visão Geral;
- Configuração de caixas de e-mail;
- Regras para atualização de chamados;

5. restAPI

- Visão Geral;
- Funções básicas - Abrindo um evento;
- Funções básicas - Tomando ações em um evento;
- Funções básicas - Fechando um evento;
- Funções básicas - Vinculando eventos;
- Exemplos de outras funções do *restAPI*;
- *Automations*;
- Visão geral;
- Auto Close;
- *Escalation*;

6. Integrações via import utility

- Visão geral;
- Importação de dados - Estrutura da Organização;
- Importação de dados - Estrutura de Localização;
- Importação de dados - assyst User;
- Importação de dados - Exemplos de outras entidades do assyst;

7. Integração utilizando Legado

- Utilizando o ACLI;
- Importando e-mails utilizando o *Import Processor*;
- Executando tarefas utilizando o *External Job Processor*.

Avaliação das Capacitações

A avaliação de reação de cada treinamento será realizada por meio dos seguintes critérios técnicos e níveis de serviços relacionados:

1. Conteúdo do Treinamento

Indicadores: Clareza e facilidade de compreensão; Balanceamento entre teoria e prática; Adequação do conteúdo à realidade do trabalho; Completude do Conteúdo; Facilidade de aplicação prática.

Meta: No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 04 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.

2. Instrutor

Indicadores: Domínio do assunto; Métodos didáticos; Clareza na exposição; Facilidade de comunicação e objetividade; Esclarecimento de dúvidas; Atenção e estímulo à participação do grupo; Administração de imprevistos; Foco na apresentação do tema; Administração do tempo previsto.

Meta: No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 04 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.

3. Material Didático

Indicadores: Estrutura e organização; Clareza e escrita; Layout e formato; Completude do conteúdo; Utilidade como referência de pesquisa.

Meta: No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 04 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.

4. Carga-Horária

Indicadores: Tempo de duração do curso; carga horária em relação ao conteúdo do curso;

Meta: No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 04 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.

5. Avaliação Geral

Indicadores: Alcance das expectativas; Coerência entre o proposto e o realizado; Qualidade geral do curso.

Meta: No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 04 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.

VARIÁVEIS	INDICADORES	CRITÉRIOS
Instrutor	Domínio do assunto; Métodos didáticos; Clareza na exposição; Facilidade de comunicação e objetividade; Esclarecimento de dúvidas; Atenção e estímulo à participação do grupo; Administração de imprevistos; Foco na apresentação do tema; Administração do tempo previsto.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Material Didático	Estrutura e organização; Clareza e escrita; Layout e formato; Compleitude do conteúdo; Utilidade como referência de pesquisa.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Conteúdo do Treinamento	Clareza e facilidade de compreensão; Balanceamento entre teoria e prática; Adequação do conteúdo à realidade do trabalho; Compleitude do Conteúdo; Facilidade de aplicação prática.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Avaliação da Carga-Horária	Tempo de duração do curso; carga horária em relação ao conteúdo do curso;	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
Avaliação Geral	Alcance das expectativas; Coerência entre o proposto e o realizado; Qualidade geral do curso.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.

5.1. A validação de cada capacitação será realizada em até 10 (dez) dias úteis decorridos do encerramento do(s) treinamentos, mediante a verificação do atendimento mínimo aos critérios de avaliação Estabelecidos.

5.2. Não atendidos os critérios mínimos de satisfação exigidos, a CONTRATADA deverá repetir, dentro do prazo de vigência do contrato, o(s) treinamento(s) para a respectiva Capacitação, estando a empresa sujeita à aplicação de penalidades, em caso de persistência na insatisfação da Capacitação ou por descumprimento dos prazos estabelecidos para a conclusão da Capacitação.

ANEXO IV

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

	Nº do Processo	
	Licitação Nº	

Dia ___/___/_____ às ___:___ horas

Identificação do Serviço

Tipo do Serviço				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
TOTAL				

Nota 01: Esta tabela poderá ser adaptada às características dos serviços contratado, inclusive no que concerne às rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativa.

Nota 02: As provisões constantes desta planilha poderão ser desnecessárias quando se tratar de determinados serviços que prescindam da dedicação exclusiva dos trabalhadores da Contratada para com a Administração.

**ANEXO V
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

1 - DADOS DA EMPRESA:

RAZÃO SOCIAL:		
CNPJ:		
ENDEREÇO:		
CIDADE:	ESTADO:	CEP:
TELEFONE:		FAX:
E-MAIL:		
DATA DA PROPOSTA:		
OUTRAS INFORMAÇÕES:		

DADOS DO(S) REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO DECORRENTE DO PREGÃO nº

NOME:	
CARGO OCUPADO NA EMPRESA:	
RG:	CPF:
ENDEREÇO:	

2 – DO ANEXO DA PROPOSTA:

Juntamente a este formulário a licitante vencedora deverá apresentar as planilhas de custo e formação de preços de cada categoria profissional, conforme modelo constante no Anexo IV.

3 - DA VALIDADE DA PROPOSTA:

A proposta apresentada terá validade de 90 (noventa) dias, contados da sua apresentação.

_____, ____ de _____ de 20____.

Assinatura e nome legível do procurador/responsável

ANEXO VI
TERMO DE LIBERAÇÃO DOS SERVIÇOS

IDENTIFICAÇÃO	
Nº do Contrato:	
Objeto:	
Gestor do Contrato:	
Fiscal Técnico:	
Fiscal Requisitante:	
Fiscal Administrativo:	

Por este instrumento, os servidores acima identificados formalizam o início, a partir desta data, da prestação dos serviços objeto do Contrato ____, em razão de término, pela Contratada, das providências relacionadas à implantação da Central de Serviços, realizadas dentro do prazo definido contratualmente.

Contratante			
Fiscal Requisitante	Fiscal Administrativo	Fiscal Técnico	Gestor do Contrato
_____ - <nome> Matrícula: <matr.>	_____ - <nome> Matrícula: <matr.>	_____ - <nome> Matrícula: <matr.>	_____ - <nome> Matrícula: <matr.>
Contratada			
Preposto			
_____ <nome> <Qualificação>			

ANEXO VII

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO			
Processo N°:		Ordem de Serviço N°.	
Objeto do Contrato:			
Etapa / Fase:			
Gestor do Contrato:			
Requisitante da Solução:			

Por este instrumento, atestamos que os serviços (ou bens) identificados acima foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Termo de Referência do Contrato supracitado:

Ressaltamos, ainda, que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De Acordo	
CONTRATANTE Fiscal Técnico	CONTRATADA Preposto
<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> <Qualificação>
<hr/> _____, ____ de _____ de _____.	

OBS.: O Modelo aqui apresentado é apenas ilustrativo e poderá sofrer aperfeiçoamentos

ANEXO VIII

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO			
Processo N°:		Ordem de Serviço N°.	
Objeto do Contrato:			
Etapa / Fase:			
Gestor do Contrato:			
Requisitante da Solução:			

Por este instrumento, as partes acima identificadas atestam que os serviços identificados acima possuem a qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência do Contrato supracitado.

De Acordo	
CONTRATANTE Fiscal Requisitante	CONTRATANTE Gestor do Contrato
<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>
<hr/> _____, ____ de _____ de _____.	

OBS.: O Modelo aqui apresentado é apenas ilustrativo e poderá sofrer aperfeiçoamentos

ANEXO IX

PREGÃO ELETRÔNICO Nº

**Declaração relativa ao cumprimento do inciso XXXIII do art. 7º da
Constituição Federal.**

DECLARAÇÃO

Declaramos, para fins de participação na licitação em epígrafe, que não empregamos menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e que não empregamos menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Recife, de _____ de 20__

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO X

PREGÃO ELETRÔNICO Nº

Declaração relativa à determinação contida no art. 3º da Resolução nº 07 (18/10/2005) do Conselho Nacional de Justiça, com nova redação dada pela Resolução nº 09-06/12/2005.

DECLARAÇÃO

Declaramos, para fins de participação na licitação em epígrafe, que não possuímos em nossos quadros funcionais, 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 a esse Tribunal, conforme determinação contida no art. 3º da Resolução nº 07, de 18 de outubro de 2005, com nova redação dada pela Resolução nº 09 (06/12/2005)

Recife, de _____ de 20__

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO XI

MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA DA EMPRESA

Referência: **PREGÃO ELETRÔNICO TRT/PE- Nº XX/201X**

Licitante:

CNPJ: _____

(Nome da Empresa Atestante), empresa regularmente inscrita no CNPJ sob o nº _____.____.____/____-____, localizada em (endereço / município / UF), ATESTA, para fins de comprovação junto ao **Tribunal Regional do Trabalho da Xª. Região**, que a **empresa (Nome do Licitante)** prestou / presta serviços na empresa (Nome da Empresa Cliente).

Dados do Contrato:

Contrato nº _____

Data de início do projeto: __/__/____

Data de término do projeto: __/__/____ (real ou prevista)

Descrição dos Serviços Prestados pela (nome do Licitante):

(Este tópico deverá conter a descrição do escopo dos serviços prestados. Esta descrição deverá conter dados que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o objeto ora licitado).

(Deverá conter, também, o CNPJ e nome(s) da(s) empresa(s) contratada(s) pelo atestante para a execução do projeto).

Informações Institucionais* – (Nome da Empresa Atestante):

Quantidade de Empregados e Prestadores de Serviço - _____ (por extenso)

Quantidade de microcomputadores (entre servidores e estações de trabalho) componentes do parque tecnológico - _____ (extenso)

** Dados relativos ao período de execução do projeto.*

ATESTAMOS, ainda, que os serviços foram / têm sido prestados de forma satisfatória, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone a conduta da empresa e sua responsabilidade em relação às tarefas assumidas.

(Localidade), (dia) de (mês) de (ano).

Dados de Contato da Empresa Atestante:

Nome: _____

Cargo/Função: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

(Assinatura do Atestante)

OBS.: Este atestado deve ser emitido em papel timbrado da Empresa **Atestante**.

ANEXO XII

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Nº. XXX/201X

IDENTIFICAÇÃO			
Requisitante:		Data de Emissão:	
Projeto:		Nº. Contrato:	
Contratada:		Emergencial (S/N):	

ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES				
Id	Produtos/Serviços	Custo Unit.	Qtd	Total
TOTAL				

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

ENTREGAS E RESULTADOS	

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO				
Id	Tarefa	Início	Fim	Responsável

DATAS E PRAZOS		
Data Prevista Para Início dos Produtos / Serviços	Data Prevista Para Entrega dos Produtos / Serviços	Prazo Total do Contrato (Com a Garantia)
___ de ___ de ___	___ de ___ de ___	___ de ___ de ___

CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
Requisitante da Solução	Gestor do Contrato
_____ < Nome > Matrícula: <Matr.>	_____ < Nome > Matrícula: <Matr.>
CONTRATADA	
Preposto	
_____ < Nome > <Qualificação>	
_____, _____ de _____ de _____.	

OBS.: O Modelo aqui apresentado é apenas ilustrativo e poderá sofrer aperfeiçoamentos

ANEXO XIII

TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

Identificação

Contrato Número:	
Objeto:	
Contratada:	
Contratante:	

Termos

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de *<motivo>*.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, **exceto** as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- *<inserir pendências, se houver>*.

E assim tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

De Acordo

Contratante	Contratada
Autoridade da Área Administrativa	Representante Legal
<hr/> <i><Nome></i> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <i><Nome></i> <i><Qualificação></i>

Recife, _____ de _____ de 20____.

ANEXO II (do edital)

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Aos XX dias do mês de XXXX de XXXX, no Tribunal Regional do Trabalho – 6ª Região são registrados os preços para eventual contratação dos serviços de suporte técnico com atualização tecnológica, fornecimento e instalação de licenças de software e capacitações para a solução *Axios Assyst Enterprise*, conforme descrito no quadro abaixo, celebrado entre o TRT 6ª Região e a empresa abaixo identificada, conforme resultado do Pregão Eletrônico nº 056/16.

Item	Especificação	Quant.	Preço unitário (R\$)	Preço total (R\$)
EMPRESA VENCEDORA: CNPJ: REPRESENTANTE: FONE: E-MAIL:				
GISANE BARBOSA DE ARAÚJO DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRT DA 6ª REGIÃO		REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA		

O presente registro de preços terá a vigência de 12 (doze) meses, a contar da assinatura desta Ata.

Anexo da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Registro dos licitantes que aceitam cotar o bem com preço igual ao do licitante vencedor, de acordo com o art. 11 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013:

CLASSIFICAÇÃO	LICITANTE	ITEM
1º	EMPRESA: CNPJ:	
2º	EMPRESA: CNPJ:	
3º	EMPRESA: CNPJ:	

RELAÇÃO DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

UASG	UF	ÓRGÃO	QUANTIDADE

ANEXO III (do edital) MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO RELATIVO À EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO COM ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA PARA TODOS OS COMPONENTES DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DE SERVIÇOS – AXIOS ASSYST ENTERPRISE, E DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE ATIVOS (ITAM), EM TODAS AS VERSÕES.

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SEXTA REGIÃO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 02.566.224/0001-90, com sede no Cais do Apolo, n.º 739, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50.030-902, neste ato representada pelo(a) Exmo.(a) Desembargador(a) Presidente _____, brasileiro(a), magistrado(a), inscrito(a) no CPF/MF sob o n.º _____ e portador(a) do RG n.º _____, residente e domiciliado(a) em _____/PE, e a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob n.º _____, estabelecida à _____, CEP: _____, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) _____, _____, inscrito(a) no CPF/MF sob n.º _____, portador(a) do RG n.º _____, residente e domiciliado(a) à _____, CEP: _____, doravante denominados **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, consoante **Proc. TRT6 n.º 171/2016**, têm, por mútuo consenso, por meio do presente instrumento, contratado o que a seguir declaram:

DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

1.
2.

CLÁUSULA PRIMEIRA - 0

presente contrato fundamenta-se:

I -	No Pregão eletrônico n.º 56/2016 , na Lei n.º 10.520/2002, nos Decretos n.ºs 5.450/2005 e 7.983/13, na Lei Complementar n.º 123/2006 e na Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 02/2008 e suas alterações;
II -	Nos termos propostos pela CONTRATADA que simultaneamente: a) constem no Processo administrativo TRT6 n.º 171/2016; b) não contrariem o interesse público.
III -	Nas demais determinações da Lei n.º 8.666/1993;
IV -	Nos preceitos de Direito Público; e
V -	Subsidiariamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

DO OBJETO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto deste contrato consiste na contratação de empresa de prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a solução integrada de gestão de serviços – Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITAM), em todas as versões, consoante Edital e seus anexos, assim como a proposta da **CONTRATADA**, que fazem parte deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os procedimentos de suporte técnico devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O Suporte Técnico, de uma forma geral, quando solicitado pelo **CONTRATANTE**, deverá ser responsável pelos seguintes serviços:

I - reparar os erros e falhas da solução integrada que provoquem interrupções, baixo desempenho ou mau funcionamento da solução, informando ao **CONTRATANTE** os procedimentos que a serem executados para a resolução dos problemas;

II - orientar e apoiar o planejamento e execução de ações de administração da solução integrada pelo **CONTRATANTE**, compreendendo:

- a. configuração: orientação quanto à execução de procedimentos, dentro do ambiente da solução integrada, que alteram o seu funcionamento, respeitando-se o comportamento padrão da ferramenta;
- b. parametrização: orientação sobre alterações nos valores dos parâmetros de administração da solução integrada.

III - orientar e apoiar a elaboração e implantação de scripts e expressões ("scripting") para configuração e automação de tarefas envolvendo os componentes da solução integrada, tais como:

- a) Action Processor;
- b) restAPI;
- c) Smartmail;
- d) Smartmail Rule Dispatcher;
- e) Integrações via import utility;
- f) Etc.

IV - elaborar estudos e diagnósticos, indicando possíveis soluções, acerca de falhas no ambiente da solução integrada que causem instabilidade, mau funcionamento ou baixo desempenho;

V - orientar e esclarecer dúvidas quanto à instalação, operação, administração e correto funcionamento da solução;

VI - executar procedimentos preventivos, com a anuência do **CONTRATANTE** ou por sua solicitação, com o intuito de evitar futuras ocorrências que provoquem interrupções ou mau funcionamento da solução;

VII - realizar diagnósticos e avaliações de vulnerabilidades às eventuais falhas de segurança dos componentes da solução integrada, quando da solicitação ou com a

anuência do **CONTRATANTE**, indicando e/ou realizando os procedimentos necessários para a resolução das vulnerabilidades;

VIII - realizar a instalação e configuração de patches e novas versões dos componentes da solução, incluindo migração de dados, caso necessária, assegurando a manutenção das customizações que tenham sido anteriormente realizadas;

IX - apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (CMDB) e demais bases de conhecimento da solução, através do envio de orientações, procedimentos e esclarecimento de dúvidas;

X - orientar e apoiar a equipe técnica do **CONTRATANTE** nas intervenções e manutenções do ambiente da solução integrada que possam afetar o correto funcionamento da solução;

XI - elaborar documentação sobre implementações e scripts padronizados para correção de erros, conforme meios, ferramentas e padrões especificados pelo **CONTRATANTE**;

XII - realizar a transferência de conhecimento às equipes designadas pelo **CONTRATANTE**, no que se refere às soluções aplicadas para a resolução dos erros, além das customizações acordadas com o **CONTRATANTE**;

XIII - interagir com o Suporte Oficial do Fabricante, quando necessário, para realizar diagnósticos e resolver erros e falhas que causem mau funcionamento da solução;

XIV - propor soluções de contorno temporárias, para os casos que os chamados necessitem ser encaminhados ao Fabricante, para uma maior investigação e diagnóstico, com o intuito de encontrar soluções definitivas.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Para os casos em que o **CONTRATANTE** não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, a partir das orientações recebidas do suporte, ele poderá solicitar reuniões técnicas entre as equipes de ambas as partes, preferencialmente, na modalidade remota, para que sejam demonstradas, de forma prática, pela **CONTRATADA**, as ações necessárias para o completo atendimento da solicitação de suporte técnico, caso em que o prazo para realização da reunião técnica deverá estar dentro do prazo inicial para resolução do chamado.

PARÁGRAFO QUARTO - Caso não haja disponibilidade da equipe do **CONTRATANTE** para realização da reunião técnica dentro do prazo inicial do chamado, um novo prazo poderá ser acordado entre as partes do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - Para os casos em que, mesmo após a demonstração técnica e prática, o **CONTRATANTE**, comprovadamente, não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, poderá ele solicitar que a própria **CONTRATADA** realize as atividades, acessando diretamente o ambiente da solução integrada, caso em que deverá ser registrado um novo chamado para a execução das atividades, seguindo o nível de serviço "Padrão", com o encerramento do chamado original.

PARÁGRAFO SEXTO - A **CONTRATADA** deverá possuir, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para o **CONTRATANTE**, por meio de

ligação local nas Capitais ou ligação gratuita (0800 ou similar) para as demais localidades.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A comprovação acima referida deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada na assinatura do contrato e do endereço do portal.

PARÁGRAFO OITAVO - O suporte por telefone deverá estar disponível em dias úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO NONO - O atendimento de suporte técnico deverá ser realizado pela **CONTRATADA** no idioma Português do Brasil.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Deverá ser disponibilizado pela **CONTRATADA** um portal de atendimento, via web, para registro e acompanhamento dos chamados do **CONTRATANTE**. Todas as informações apresentadas no portal sobre os chamados, bem como os menus de acesso às funcionalidades, deverão estar em Português do Brasil.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O portal de atendimento disponibilizado pela **CONTRATADA** deverá, no mínimo, oferecer as seguintes funções:

- I - Abertura de chamados diretamente pelo **CONTRATANTE**;
- II - Visualização dos prazos previstos de atendimento e resolução dos chamados;
- III - Funções para anexar arquivos e atualizar as informações do chamado;
- IV - Possibilidade de cancelar os chamados ainda abertos;
- V - Impressão das informações de um chamado;
- VI - Visualização do histórico das ações relativas ao atendimento e resolução dos chamados;
- VII - Execução de consultas para visualização dos chamados abertos, chamados resolvidos, chamados encerrados, chamados encaminhados ao Fornecedor, Chamados Cancelados;
- VIII - Extração de relatórios com informações relacionadas aos chamados, a serem definidos pelo **CONTRATANTE**;
- IX - Disponibilização de conhecimentos por meio de FAQ (Perguntas frequentes);
- X - Manuais de ajuda online sobre o uso do portal e suas funcionalidades.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Deverá ser registrado, na abertura de um chamado, as informações de identificação do usuário solicitante, bem como a data e hora do chamado.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Para o registro do chamado, o **CONTRATANTE** deverá informar a anormalidade ou necessidade observada, registrando, sempre que possível, as evidências que facilitem o atendimento, tais como: relatórios técnicos, capturas de tela, detalhamento dos procedimentos que derivaram em erros da solução.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Deverá ser disponibilizado, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, relatório contendo informações técnicas sobre todos os atendimentos de suporte técnico realizados pela **CONTRATADA** no mês anterior, e que receberam o aceite do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - O modelo do relatório será definido entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, na reunião inicial da execução do contrato. O relatório deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- I - Número do chamado;
- II - Resumo do chamado;
- III - Severidade do chamado;
- IV - Tempo previsto para resolução do chamado;
- V - Tempo efetivo de resolução do chamado.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Os serviços de suporte técnico solicitados deverão ser classificados, pelo **CONTRATANTE**, no momento da abertura dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos, entretanto a severidade poderá ser alterada, caso comprovada esta necessidade e com a completa anuência do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - Os chamados registrados com informações incompletas ou inconsistentes e que não permitam a identificação do erro ou solicitação, desde que devidamente comprovado pela **CONTRATADA**, poderão ter seus prazos reavaliados, em comum acordo entre as partes.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - Os serviços serão classificados, pelo **CONTRATANTE**, de acordo com os seguintes níveis de serviços e severidades:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO
Emergencial	Nível aplicado quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido à falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falhas em componentes que impeçam totalmente o registro e/ou resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços de TI.	Prazo de Atendimento: Até 02 (duas) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 04 (quatro) horas úteis.
Alta	Nível aplicado quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, estando ainda disponível, porém, provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TI.	Prazo de Atendimento: Até 04 (quatro) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 12 (doze) horas úteis.

Padrão	Nível aplicado para a instalação, configuração, dúvidas e esclarecimentos relativos ao uso/operação da solução, orientações técnicas quanto às melhorias e customizações dos componentes da solução, correções e melhorias em layout/documentos técnicos, além de quaisquer outras atividades previstas no Serviço de Suporte Técnico e que não estejam previstas nos níveis anteriores.	Prazo de Atendimento: Até 16 (dezesesseis) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 32 (trinta e duas) horas úteis.
---------------	--	--

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

I - Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado, pelo **CONTRATANTE**, e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico, pela **CONTRATADA**;

II - Prazo de Resolução: Tempo decorrido entre a abertura do chamado, pelo **CONTRATANTE**, e a sua efetiva resolução, em definitivo, pela **CONTRATADA**;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - Para efeito de cálculo do prazo de atendimento e resolução, o suporte ocorrerá em dias e horas úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - A relação nominal da equipe técnica do **CONTRATANTE** autorizada a registrar chamados deverá ser apresentada à **CONTRATADA** durante a reunião inicial da prestação dos serviços e a qualquer tempo, durante a execução contratual.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - O atendimento aos chamados registrados pelo **CONTRATANTE** deverá ser realizado na modalidade remota. Porém, em caso de impossibilidade comprovada, o atendimento poderá ser realizado na modalidade presencial, nas dependências do **CONTRATANTE**, com os custos relativos ao deslocamento e hospedagem sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO - Caberá ao **CONTRATANTE** definir a severidade do chamado durante o seu registro. Para os casos em que existam divergências entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, poderão ser realizadas remotas para resolução de possíveis discordâncias, de forma a dirimir dúvidas e definir a severidade mais adequada ao chamado.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica do **CONTRATANTE**, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência do **CONTRATANTE**, sendo o novo prazo acordado entre as partes deve ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - O disposto no parágrafo anterior não se aplica para os chamados de severidade Emergencial.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO - Os chamados que, comprovadamente, requeiram a intervenção do Fabricante para efeito de diagnóstico e/ou resolução, poderão ter os prazos de resolução redefinidos, em acordo entre as partes do contrato.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO - A **CONTRATADA** deverá fornecer os instrumentos para que o **CONTRATANTE** possa acompanhar as ações do Fabricante para resolução dos chamados.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO - Para os chamados que não possuem resolução disponível no momento ou que serão resolvidos a partir de ajustes e/ou melhorias a serem incorporados em versões futuras da solução, a **CONTRATADA**, sempre que possível, deverá propor uma solução temporária (solução de contorno), a fim de resolver parcialmente e temporariamente o problema.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO NONO - Caso não seja possível a proposição de uma "solução de contorno" disposta no parágrafo anterior, a **CONTRATADA** deverá fornecer as devidas justificativas ao **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO - Durante o atendimento de um chamado pela **CONTRATADA**, a contagem do tempo de resolução poderá ser suspensa, temporariamente, para os casos em que haja a necessidade de informações, permissões ou intervenções exclusivas do **CONTRATANTE**, necessárias à resolução do chamado, devendo a **CONTRATADA** sempre informar ao **CONTRATANTE** quando ocorrer a necessidade de suspensão da contagem do tempo, indicando os motivos relacionados.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO PRIMEIRO - Por iniciativa de qualquer uma das partes do contrato, poderão ser realizadas reuniões remotas para a tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEGUNDO - O atendimento aos chamados de severidade EMERGENCIAL não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados, caso em que não poderão acarretar custos adicionais ao **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO TERCEIRO - A interrupção do atendimento dos chamados, de qualquer severidade, por parte da **CONTRATADA**, sem prévia autorização do **CONTRATANTE**, será considerada descumprimento contratual, podendo ensejar em aplicação de glosas e/ou penalidades à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUARTO - Por necessidade excepcional de serviço, o **CONTRATANTE** poderá solicitar a escalação de chamados, ainda não resolvidos, para níveis maiores de severidade, de acordo com as justificativas necessárias, caso em que, a partir da devida concordância da **CONTRATADA**, os prazos dos chamados deverão ser reiniciados, de acordo com as novas severidades atribuídas.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUINTO - A contagem dos prazos de atendimento e resolução se iniciam a partir do registro do chamado pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUINTO - Após a resolução do chamado pela **CONTRATADA**, deverá ser enviada uma notificação, por e-mail, ao **CONTRATANTE**, informando da resolução, sendo que, a partir de então, o **CONTRATANTE** terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para verificar a completude da resolução e, caso o **CONTRATANTE** não se manifeste dentro prazo de 05 (cinco)

dias úteis após o recebimento do e-mail, o chamado poderá ser encerrado automaticamente.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEXTO - Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pela **CONTRATADA** para nova análise e resolução, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SÉTIMO - Os chamados resolvidos e já encerrados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes, caso em que, um novo chamado deverá ser registrado pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO OITAVO - Quando da ocorrência do não cumprimento dos prazos definidos para resolução dos chamados, o **CONTRATANTE** poderá emitir ofício de notificação à **CONTRATADA**, que terá um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do ofício, para apresentar as devidas justificativas para o não cumprimento dos prazos.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO NONO - Caso não haja manifestação da **CONTRATADA** dentro desse prazo, ou caso o **CONTRATANTE** entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, poderão ser aplicadas as glosas e/ou penalidades previstas em contrato, conforme os níveis de serviço não cumpridos.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO - Os serviços de suporte técnico, quando verificada a necessidade de execução na forma presencial, serão realizados nas dependências do **CONTRATANTE**, dentro de seus dias e horários úteis de funcionamento, salvo para os casos de necessidades especiais que demandem autorizações do **CONTRATANTE** para acesso às suas dependências fora do dia e horário normal de funcionamento.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO PRIMEIRO – São requisitos de negócio aplicados ao serviço de atualização tecnológica:

I - O serviço de atualização tecnológica compreende a atualização tecnológica de todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços, incluindo, também, a funcionalidade de CMDB Discovery e a ferramenta de Gestão de Ativos – ITAM;

II - O serviço de atualização do software poderá ser solicitado pelo **CONTRATANTE** sempre que surgirem novas evoluções nos componentes integrantes da solução, incluindo correções, "patches", "fixes", "updates", "service packs", novas "releases", "versions", "builds" e funcionalidades, bem como o provimento de "upgrades", englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do serviço;

III - O serviço de atualização de versão deverá garantir que todas as funcionalidades originais e as customizações e integrações, presentes na versão atual, continuem operacionais após a execução dos serviços contratados e, caso não seja possível, a **CONTRATADA** deverá realizar nova customização/parametrização/codificação a fim de manter o serviço completamente operacional e funcional como na versão anterior;

IV - As instalações e configurações necessárias, devido às novas versões dos componentes da solução, deverão ser de responsabilidade da equipe técnica da **CONTRATADA**, com o apoio técnico das equipes internas do **CONTRATANTE**, caso

seja necessário, estando a atuação da **CONTRATADA** restrita às políticas de segurança e acesso do **CONTRATANTE**.

V - A **CONTRATADA** deverá fornecer relatório periódico ou boletim (no mínimo trimestral) com todas as atualizações de software aplicadas ao ambiente de produção do **CONTRATANTE**, pertinentes aos componentes da solução integrada de gestão de serviços;

VI - As informações detalhadas acerca das correções e melhorias, incorporadas nas novas versões da solução integrada, deverão estar sempre disponíveis para fácil acesso do **CONTRATANTE**;

VII - As atualizações de versão deverão seguir um fluxo de mudança definido entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, incluindo, no mínimo, a identificação dos atores e responsáveis pelos serviços, cronograma de atividades, critérios de aceitação da implantação e prazo de homologação da nova versão pelo **CONTRATANTE**;

VIII - A **CONTRATADA**, juntamente com o Fabricante, deverá manter a documentação referente a todos os componentes da solução integrada atualizada e disponível para acesso do **CONTRATANTE**.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA TERCEIRA – Os serviços objeto do presente contrato serão executados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global.

DO PREÇO

CLÁUSULA QUARTA – O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor de R\$ _____ (_____), conforme planilha a seguir:

Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica e Capacitações

Serviço de Suporte	Valor Mensal Por Regional	Quantidade a Registrar	Valor Mensal Total	Valor Total em 20 (vinte) meses
Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica		18		

DOS PROCEDIMENTOS PARA FATURAMENTO E DA FORMA DE PAGAMENTO

CLÁUSULA QUINTA – O pagamento será efetuado em 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da nota fiscal pela Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**, devidamente atestada pelo gestor do contrato, sem ressalvas, por meio de ordem bancária em nome da **CONTRATADA**, conforme dados bancários por ela indicados ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A ordem bancária terá sua compensação em até 02 (dois) dias úteis, consoante normas do Tesouro Nacional.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – O gestor do contrato atestará a nota fiscal em até 05 (cinco) dias úteis, com ou sem ressalvas, a contar do seu recebimento.

PARÁGRAFO QUARTO – No caso de a nota fiscal ser atestada com ressalva, o **CONTRATANTE** terá o prazo de 20 (vinte) dias úteis, após a ciência do fato, para decidir sobre o pagamento.

PARÁGRAFO QUINTO – O **CONTRATANTE** poderá autorizar o pagamento da nota fiscal questionada, se ainda existirem prestações futuras que possibilitem a compensação de qualquer obrigação financeira de responsabilidade da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEXTO – No ato do pagamento, serão retidos na fonte os tributos federais e municipais de acordo com a legislação vigente, ficando os documentos comprobatórios das retenções à disposição do interessado na Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Nenhum pagamento será devido à **CONTRATADA** pela execução da garantia prevista neste contrato.

PARÁGRAFO OITAVO – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, terá a aplicação da seguinte fórmula:

2. $EM = I \times N \times VP$, onde:

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;

I= Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$I = (TX/100)/365$ $I = (6/100)/365$ $I = 0,0001644$

TX= Percentual da taxa anual = 6%.

1. **PARÁGRAFO NONO** – A compensação financeira, prevista no parágrafo anterior, será incluída na fatura/nota fiscal seguinte ao da ocorrência, se for o caso.

2. **PARÁGRAFO DÉCIMO** – No preço pago pelo **CONTRATANTE** estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, seguro, frete e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto da contratação, as quais correrão por conta da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – O **CONTRATANTE** poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - O controle dos serviços executados será realizado pela área de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**, procedendo à análise do relatório do serviço executado no mês, aferindo a qualidade e os níveis de serviço descritos no Termo de Referência, validando constantemente os serviços prestados, os quais servirão de base para a atestação da nota fiscal/fatura.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O pagamento do serviço de suporte será efetuado mensalmente à **CONTRATADA**, conforme nota de empenho, mediante atesto do relatório gerencial mensal da prestação dos serviços e da nota fiscal correspondente, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente:

- a) Relatório mensal dos serviços realizados;
- b) Nota fiscal de serviços emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos;
- c) Documentos de regularidade fiscal, descritos no item anterior.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA** poderá ser descontado dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** ou da garantia contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e a documentação comprobatória, discriminada neste documento, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, cabendo exclusivamente à **CONTRATADA** a responsabilidade pelas consequências decorrentes da apresentação inexata dos dados fornecidos.

DO REAJUSTE

CLÁUSULA SEXTA – Os valores contratados poderão ser reajustados anualmente, a contar da data da apresentação da proposta ou da data do último reajuste, limitada à variação do IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA SÉTIMA – O presente contrato terá vigência de 20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta meses) meses, a teor do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

DAS FASES DO CONTRATO

CLÁUSULA OITAVA – O início da operação dos serviços são compostos pelas seguintes etapas:

- I - Planejamento da Execução dos Serviços;
- II - Reunião Inicial;
- III - Ativação dos Serviços.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Quanto ao Planejamento da Execução dos Serviços, a **CONTRATADA**, com a validação do **CONTRATANTE**, deverá elaborar o planejamento dos serviços a serem executados, propondo todas as etapas, atividades, responsáveis e prazos envolvidos nas atividades, além do plano de gerenciamento dos riscos dos serviços.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O prazo máximo para a entrega da documentação será de até 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato, e deverá ser apresentada na reunião inicial da contratação.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a reunião inicial (kickoff) para apresentação da documentação exigida no edital e preparação da ativação dos serviços.

PARÁGRAFO QUARTO - Nesta reunião, o preposto da **CONTRATADA** deverá ser apresentado, e o termo de compromisso e ciência, previsto neste instrumento, deverá ser entregue devidamente assinado pelo preposto.

PARÁGRAFO QUINTO - Deverá abordar, além dos assuntos previstos no item anterior, o planejamento da execução dos serviços, identificando as ações gerais e específicas necessárias para a execução contratual.

PARÁGRAFO SEXTO - O prazo para realização da reunião inicial será de até 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO – No que tange à ativação dos serviços, esta acontecerá após a emissão do Termo de Liberação dos Serviços, pelo **CONTRATANTE**, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - O Termo de Liberação dos Serviços será emitido desde que atendidas, por ambas as partes, todas as condições necessárias para o início da prestação dos serviços.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA NONA – Os recursos necessários à execução deste contrato correrão por conta do Elemento de Despesa n.º _____, Programa de Trabalho _____ (Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco – Plano Orçamentário 01), do orçamento do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO ÚNICO – Para cobertura das despesas relativas ao presente contrato foi emitida a nota de empenho n.º _____, datada de _____, no valor de R\$ _____.

DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA

CLÁUSULA DÉCIMA – Será exigida da **CONTRATADA** a apresentação ao Núcleo de Contratos da Coordenadoria de Licitações e Contratos do **CONTRATANTE**, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da ciência da assinatura do contrato, de comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, com validade conforme o disposto no parágrafo sétimo desta cláusula, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

I – Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

II – Seguro-garantia;

III – Fiança bancária.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os comprovantes de prestação de garantia citados nos incisos II e III desta cláusula poderão ser entregues via correio eletrônico, por meio do endereço contratos@trt6.jus.br, estando sujeitos à confirmação de recebimento e conferência de autenticidade via internet.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A garantia constante no inciso I, quando em dinheiro, deverá ser efetuada em favor do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I – prejuízos decorrentes do inadimplemento do objeto do contrato ou do não cumprimento das demais obrigações nele consignadas;

II – prejuízos causados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, na execução contratual;

III – multas moratórias e punitivas impostas à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO QUARTO – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo anterior.

PARÁGRAFO QUINTO – A garantia em dinheiro deverá ser prestada em conta específica com correção monetária, em favor do **CONTRATANTE**, na Caixa Econômica Federal.

PARÁGRAFO SEXTO – A garantia sofrerá adequações sempre que ocorrer alteração do valor e vigência do contrato, inclusive nas repactuações, a fim de ser mantido o percentual supramencionado.

PARÁGRAFO SÉTIMO – A garantia deverá ter validade de 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO OITAVO – O valor da garantia que for utilizado em pagamento de qualquer obrigação ou indenização deverá ser repostado pela **CONTRATADA** no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

PARÁGRAFO NONO – Aplicar-se-á multa de de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso, até o percentual máximo de de 2%

(dois por cento), caso a **CONTRATADA** não observe o prazo estabelecido para a apresentação da garantia.

PARÁGRAFO DÉCIMO – O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou sanções à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Caso a **CONTRATADA** retarde a apresentação da garantia por prazo superior a 25 (vinte e cinco) dias, o **CONTRATANTE** fica desde logo autorizado a rescindir o contrato, com lastro nos incisos I e II do art. 78 da Lei n.º 8.666/1993, em razão de descumprimento ou de cumprimento irregular das cláusulas contratuais.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Somente nas hipóteses seguintes o **CONTRATANTE** não executará a garantia:

I – caso fortuito ou força maior;

II – alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

III – descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração;

IV – prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração do **CONTRATANTE**.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Obriga-se o **CONTRATANTE** a:

I - Permitir o acesso dos funcionários da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, às dependências das unidades do **CONTRATANTE** abrangidas por esta contratação, aos dados, ao ambiente virtual e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste instrumento, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

II – Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto, que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**.

III - Designar servidores competentes para atuarem como Gestor e Fiscais do Contrato;

IV - A gestão, o acompanhamento e a fiscalização serão exercidos no interesse exclusivo da Administração e não excluem, em hipótese alguma, as responsabilidades da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros;

V - Expedir ordens de serviço (OS);

VI - Exercer a fiscalização dos serviços prestados;

VII - Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

VIII - Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.

IX - Prestar todas as informações indispensáveis à boa execução dos serviços;

X - Permitir o acesso dos funcionários da **CONTRATADA** aos locais de execução dos serviços em horários previamente combinados;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Obriga-se a **CONTRATADA** a:

I - Iniciar a prestação dos serviços dentro do prazo estabelecido, não sendo permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser **CONTRATADO**;

II - Fornecer ao **CONTRATANTE** todas as informações necessárias para verificação da sua adequação às exigências trabalhistas e de capacitação técnica (diplomas, certificados, certificações, etc.) solicitado no presente Termo de Referência, para o início dos serviços, bem como para toda alteração nas equipes envolvidas nas atividades contratadas;

III - Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do **CONTRATANTE**, durante toda a vigência do contrato, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta das reuniões;

IV - Disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas e que atendam os requisitos de qualificação constantes neste instrumento;

V - Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto ao **CONTRATANTE**;

VI - Refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o **CONTRATANTE**;

VII - Dar ciência, imediatamente e por escrito, ao **CONTRATANTE**, na pessoa do Gestor do Contrato ou a quem este definir, sobre qualquer anormalidade, erros ou irregularidades que forem verificados por sua equipe, quando da execução dos serviços;

VIII - Guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o **CONTRATANTE**;

IX - Executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos, administrando todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;

X - Arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da **CONTRATADA**, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte, etc;

XI - Adequar-se às Políticas de Segurança da Informação adotadas no âmbito do **CONTRATANTE**;

XII - Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços **CONTRATADOS**;

XIII - Apresentar relatórios e demais informações exigidas neste instrumento para comprovação e medição dos serviços realizados, em meio físico e/ou eletrônico, bem como quando solicitado pelo **CONTRATANTE**;

XIV - Apresentar um Plano de Execução dos serviços contratados, no prazo exigido no instrumento, o qual deverá ser aprovado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

XV - Disponibilizar à **CONTRATANTE**, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes neste Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados, bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc.);

XVI - Realizar os serviços nas condições e prazos de atendimento conforme descritos neste instrumento;

XVII - Refazer os serviços no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato, contado a partir da data do recebimento da notificação escrita e, acompanhada do Termo de Recusa;

XVIII - Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, sendo que o representante legal da **CONTRATADA** deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

XIX - Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

XX - Realizar a transferência de conhecimento para o **CONTRATANTE**, no uso das soluções desenvolvidas pela **CONTRATADA**, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida, devendo o cronograma e horários dos eventos ser previamente aprovados pelo **CONTRATANTE**;

XXI - Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste termo;

XXII - Assumir a responsabilidade pelos encargos sociais, fiscais e comerciais resultantes do processo licitatório;

XXIII - Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa dos seus empregados ou prepostos, se for o caso, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

XXIV - Atender às normas e políticas de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As atualizações de versão deverão ser fornecidas pela **CONTRATADA**, sempre que houver a disponibilização pelo Fabricante e sempre que solicitadas pelo **CONTRATANTE**, sob a mesma modalidade de licenciamento já existente, sendo a instalação e a configuração realizada

integralmente pela equipe técnica da **CONTRATADA**, com apoio e acompanhamento da equipe técnica do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os consultores técnicos especialistas na solução devem possuir:

I - Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);

II - Possuir certificação ITIL V3, no mínimo Foundation;

III - Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** terá um prazo de 60 dias a partir da assinatura do contrato para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus profissionais, exigidos neste instrumento.

PARÁGRAFO QUARTO - Os requisitos de experiência profissional exigidos nos perfis dos profissionais da **CONTRATADA** deverão ser comprovados por meio de declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado o serviço, contendo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, bem como por meio dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

DA FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – A Administração do **CONTRATANTE** indicará de forma precisa, individual e nominal, agente responsável para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, a quem competirá as atribuições e responsabilidades do art. 67, da Lei n.º 8.666/1993, sem prejuízo das sanções administrativas e penais cabíveis.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Incumbe ao gestor do contrato:

I - Supervisionar a execução dos serviços, anotando em livro próprio os acontecimentos considerados relevantes, bem como as providências tomadas pela **CONTRATADA** para sanar as falhas identificadas, ou ainda, a recusa da mesma em saná-las no prazo estabelecido pelo **CONTRATANTE**;

II - Fiscalizar a boa execução dos serviços, comunicando à **CONTRATADA** sobre imperfeições, falhas ou irregularidades, e as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas. Aplicar, quando couberem, as penalidades previstas e/ou definir prazo para correção;

III - Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o contrato, a ser realizado conforme as normas técnicas, instruções e procedimentos definidos pelo **CONTRATANTE**;

IV - Encaminhar à administração do **CONTRATANTE** relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitem a **CONTRATADA** às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;

V - Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição do Termo de Referência e demais documentos da contratação, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da **CONTRATADA** para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;

VI - Analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela **CONTRATADA** por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;

VII - Efetuar o recebimento definitivo após a homologação e aceite do relatório gerencial mensal;

VIII - Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgarem cabíveis;

IX - Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento dos serviços.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O gestor do contrato é representado por servidor do CONTRATANTE com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Incumbe ao fiscal técnico do contrato:

I - Acompanhar, fiscalizar e exigir da **CONTRATADA** o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

II - Prestar à **CONTRATADA** as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;

III - Anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor as eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à **CONTRATADA**;

IV - Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da **CONTRATADA** para que proceda, incontinenti, a retificação de serviço realizado em desacordo com o Termo de Referência e demais documentos da contratação;

V - Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

VI - Os fiscais do contrato poderão sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

PARÁGRAFO QUARTO – O fiscal técnico do contrato é representado por servidor do **CONTRATANTE** da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

PARÁGRAFO QUINTO – O fiscal requisitante do contrato é representado por servidor do **CONTRATANTE** da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

PARÁGRAFO SEXTO – O fiscal administrativo do contrato é representado por servidor do **CONTRATANTE** da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

PARÁGRAFO SÉTIMO – São atribuições do preposto da **CONTRATADA**:

I - Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor do Contrato inerentes ao objeto contratado, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o **CONTRATANTE**;

II - Acompanhar a execução dos serviços e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;

III - Assegurar-se de que as determinações da **CONTRATADA** sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução do serviço;

IV - Informar ao Gestor do Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;

V - Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;

VI - Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;

VII - Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;

VIII - Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

IX - Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;

X - Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

XI – Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

PARÁGRAFO OITAVO – O preposto da **CONTRATADA** é representado por funcionário seu, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à **CONTRATANTE**, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

PARÁGRAFO NONO - Serão realizadas reuniões mensais para acompanhamento da execução dos serviços e aferição das glosas, caso existam.

PARÁGRAFO DÉCIMO - As reuniões serão realizadas, preferencialmente, na modalidade remota, e presencial, quando comprovadamente identificada esta necessidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Poderão ser realizadas reuniões para tratamento de assuntos diversos quando necessário, a serem solicitadas por qualquer uma das partes.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto.

DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - A **CONTRATADA** deverá indicar formalmente um funcionário para atuar como preposto, sendo responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao **CONTRATANTE**, devendo responder pela fiel execução dos serviços contratados, devendo ser indicado um substituto para evitar que o **CONTRATANTE** fique eventualmente sem acesso ao Preposto.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - 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 SEGUNDO - O Gestor do Contrato e o Preposto responderão sobre todas as questões referentes ao contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Serão realizadas reuniões mensais para acompanhamento e aferição do serviço, sendo que, na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência, devendo toda a comunicação formal ser armazenada em meio eletrônico adequado de forma a estar disponível sempre que necessário.

PARÁGRAFO QUARTO - O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais, sendo o primeiro instrumento a própria reunião, em que serão apresentados os indicadores coletados no período, sendo os eventuais desvios discutidos e a empresa **CONTRATADA** deverá apresentar um plano de ação para a sua correção.

PARÁGRAFO QUINTO - As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão preferencialmente na modalidade remota, de acordo com a necessidade, podendo ser presencial, caso haja a necessidade e o gasto com deslocamento e hospedagem de técnicos da empresa **CONTRATADA** deverá correr a expensas da mesma.

DA EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - A **CONTRATADA** deverá atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos na execução dos serviços, podendo o não atendimento aos níveis mínimos de serviço implicar na aplicação das glosas previstas neste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As ocorrências e as deficiências encontradas na execução do contrato serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA** por intermédio do seu preposto, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A existência e a atuação da fiscalização do contrato em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da **CONTRATADA** no que concerne à execução do objeto.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Os serviços executados em desatendimento aos níveis mínimos de serviços estabelecidos sofrerão as glosas descritas neste instrumento e demais documentos do contrato, conforme as regras disciplinadas, sem prejuízo das penalidades previstas em lei.

PARÁGRAFO ÚNICO - Quanto ao serviço de suporte técnico com atualização tecnológica:

I - A qualidade dos serviços prestados será aferida mensalmente a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, de acordo com os padrões estabelecidos pelo **CONTRATANTE** e descritos neste instrumento.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - A avaliação dos serviços prestados pela **CONTRATADA** será feita por meio da medição dos indicadores de nível de serviço exigidos, para os quais seu descumprimento ensejará em glosa à empresa.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Serão utilizados os seguintes indicadores de desempenho para aferição da prestação de serviços:

Indicadores de Desempenho			
Id	Indicador	Fórmula	Resultado
1	Percentual de chamados de severidade "Emergencial", resolvidos no prazo do NMS.	$\text{Ind1} = (\text{CERP}/\text{TCE})$ <p>CERP = chamados "Emergenciais" resolvidos no prazo.</p> <p>TCE = total de chamados "Emergenciais" resolvidos no período.</p>	80%

2	Percentual de chamados de severidade "Alta", resolvidos no prazo do NMS.	$\text{Ind2} = (\text{CARP}/\text{TCA})$ <p>CARP = chamados de severidade "Alta" resolvidos no prazo.</p> <p>TCA = total de chamados de severidade "Alta" resolvidos no período.</p>	80%
3	Percentual de chamados de severidade "Padrão", resolvidos no prazo do NMS.	$\text{Ind3} = (\text{CPRP}/\text{TCP})$ <p>CPRP = chamados de severidade "Padrão" resolvidos no prazo.</p> <p>TCP = total de chamados de severidade "Padrão" resolvidos no período.</p>	70%

PARÁGRAFO SEGUNDO - As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço serão aplicadas de forma imediata, sendo informadas à **CONTRATADA** na reunião de acompanhamento mensal e registradas em ata, respeitando-se o direito ao contraditório que deverá ser exercido no momento da reunião mensal de acompanhamento do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos, sendo que a **CONTRATADA** sofrerá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura a cada 30 (trinta) pontos, limitadas a 20% do valor mensal do contrato.

PARÁGRAFO QUARTO - Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração.

PARÁGRAFO QUINTO - As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

PARÁGRAFO SEXTO - Para a contagem de ocorrências, considera-se a mesma infração ocorrida em meses subsequentes ou não.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Quando da ocorrência de uma infração em quantidade superior a 03 vezes, formalmente notificada pelo Gestor do Contrato, a penalidade estipulada para tal infração será acrescida de 10% a cada nova ocorrência, limitando-se a 20% do valor mensal do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto.

PARÁGRAFO NONO - As glosas descritas neste documento serão aplicadas sem prejuízo das penalidades previstas em lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Considera-se inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da **CONTRATADA** que implique a descontinuidade dos serviços ou consequente rescisão contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Poderá ser considerado inexecução parcial, o descumprimento de metade dos indicadores de níveis de serviço, na graduação superior a 40%, no mesmo mês.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A fração igual ou superior a quinze dias será considerada um mês.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Seguem abaixo indicadas as infrações passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A graduação de glosas é aplicada ao grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço, sendo que os descumprimentos superiores a 40% poderão ser considerados inexecução contratual.

Id	Evento	Graduação			Glosa
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
Quanto ao atendimento aos níveis mínimos de serviço					
1	Deixar de atender ao indicador Ind1 - Percentual de chamados de severidade Emergencial, resolvidos no prazo de NMS.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura
2	Deixar de atender ao indicador Ind2 - Percentual de chamados de severidade Alta, resolvidos no prazo de NMS.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao indicador Ind3 - Percentual de chamados de severidade Padrão, resolvidos no prazo de NMS.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura
Quanto às infrações gerais					
Id	Evento	Ocorrência			Sanção/Multa
		1ª	2ª	3ª	
4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura

	subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.					
5	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
6	Recusar-se a executar serviço determinado pelo CONTRATANTE, por serviço e por dia.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
7	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do CONTRATANTE, por ocorrência e por dia.	Aviso	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência	na
8	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
9	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao CONTRATANTE, verificada após a confirmação dos registros.	15 pontos	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura	na
10	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
11	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	30 pontos	60 pontos	90 pontos	Desconto na fatura	na
12	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de glosas.	Aviso	30 pontos	60 pontos	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência	na

DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E OUTRAS

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Os empregados e prepostos da **CONTRATADA** não terão qualquer vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**, ocorrendo por conta exclusiva da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida.

DAS PENALIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – A **CONTRATADA** será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais, a empresa que:

- I - cometer fraude fiscal;
- II - apresentar documento falso;
- III - fazer declaração falsa;
- IV - comportar-se de modo inidôneo;
- V - não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido;
- VI - não assinar o contrato no prazo estabelecido;
- VII - deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- VIII - não manter a proposta;
- IX - não executar total ou parcialmente o objeto do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Consideram-se como comportamento inidôneo os atos descritos nos arts. 90 e 92 a 97 da Lei n.º 8.666/93, bem como a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Quando se tratar de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, à penalidade de multa, na forma a seguir:

I - 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no início da execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias;

II - 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea anterior;

III - 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

IV - 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato, no caso de inexecução parcial.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

PARÁGRAFO QUARTO - Consideram-se inexecução parcial os descumprimentos dos indicadores de níveis mínimos de serviço superiores a 40% no nível de gradação conforme descrito na seção 6.14.21 do Termo de Referência, bem como a incidência, por 3 (três) meses consecutivos, de descumprimentos na faixa mais alta de gradação;

PARÁGRAFO QUINTO - Considera-se também inexecução parcial qualquer ação ou omissão, dolosa ou culposa, da Contratada que implique a descontinuidade dos serviços ou conseqüente rescisão contratual.

PARÁGRAFO SEXTO - Considera-se remanescente o valor correspondente ao número de meses faltantes para o término regular da contratação.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A fração igual ou superior a 15 (quinze) dias será considerada 1 (um) mês.

PARÁGRAFO OITAVO - A recusa injustificada em assinar o contrato equivale, nos termos da Lei nº 8.666/93, à inexecução total da contratação;

PARÁGRAFO NONO - As penalidades das multas poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente com as demais (multas e outras sanções);

PARÁGRAFO DÉCIMO - As penalidades descritas neste instrumento serão aplicadas sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A aplicação de qualquer penalidade à contratada será sempre precedida da oportunidade de ampla defesa, na forma da lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O valor da multa deverá ser recolhido diretamente à União e apresentado o comprovante à Seção Financeira da Secretaria de Orçamento e Finanças da contratante, no prazo de 15 (quinze) dias contados da notificação, podendo ser abatido de pagamento a que a contratada ainda fizer jus, ou poderá ser cobrado judicialmente, nos termos do §1º do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA - O presente contrato poderá ser rescindido nos casos previstos nos artigos 78 e 79 da Lei n.º 8.666/1993, sem prejuízo das penalidades estabelecidas neste instrumento.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei n.º 8.666/1993 e serão formalizadas mediante Termo Aditivo, a fim de atender aos interesses das partes e ao objeto deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.666/1993, na Lei n.º 10.520/2002 e nas demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - O **CONTRATANTE** providenciará a publicação do resumo do presente contrato no Diário Oficial da União - DOU.

ANEXO ÚNICO

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, com sede na Avenida Cais do Apolo, nº 739, Bairro do Recife, Recife/PE, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.566.224-0001/90, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada Contratada;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da Contratante;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela Contratante.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Será considerada como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da Contratante.

Parágrafo Segundo – A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme a Lei 10.520/02.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO 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 informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;

II – A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este

TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A Contratante elege o foro da cidade do Recife, onde está localizada a sede da Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Recife, _____ de _____ de 20____

De Acordo

Contratante	Contratada
<hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> Matrícula: <Matr.></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> <Qualificação></p>
Testemunhas	
<p style="text-align: center;">Testemunha 1</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> <Qualificação></p>	<p style="text-align: center;">Testemunha 2</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><Nome> <Qualificação></p>