



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

CONTRATO

SEI nº 0010638-84.2020.6.13.8000
Contrato nº 004/22 – TREMG

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI
CELEBRAM A **UNIÃO**, POR INTERMÉDIO DO **TRIBUNAL**
REGIONAL ELEITORAL DE MINAS
GERAIS E IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA
LTDA.

Pelo presente instrumento, de um lado a **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS**, CNPJ nº 05.940.740/0001-21, com sede em Belo Horizonte/MG, na Av. Prudente de Moraes, 100, Cidade Jardim, a seguir denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador Marcos Lincoln dos Santos, e, do outro lado, a **IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA.**, CNPJ nº 02.877.566/0001-21, com sede em Porto Alegre/RS, na Rua Antônio Carlos Berta, nº 475, sala 1809, Jardim Europa, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sócio, Marcelo Souza Brambila, Carteira de Identidade nº 7053354499 - SSP/RS, CPF nº 682.564.340-15, vêm ajustar o presente Contrato de Prestação de Serviços, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação dos serviços na área de apoio ao desenvolvimento e à sustentação de sistemas transacionais e de inteligência de dados, bem como na área de análise de negócio, pelo modelo híbrido (NMS + UST), a fim de atender às demandas do **CONTRATANTE** com uso de práticas ágeis e de gestão de serviços, com observância dos **ANEXOS** do presente Instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO QUANTITATIVO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a execução dos serviços das TAREFAS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS TRANSACIONAIS, DE BI, DE SUSTENTAÇÃO, DE DEMANDA E ANÁLISE DE NEGÓCIO, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o quantitativo de 11 (onze) profissionais, de 2ª a 6ª feira, com jornada diária de 8 (oito) horas, totalizando **40 (quarenta) horas semanais**, com as seguintes funções:

FUNÇÃO	Quantidade

FUNÇÃO	Quantidade
Analista Engenharia de Software	5
Analista Engenharia de Dados	2
Analista de Negócio	1
Especialista de Serviço Scrum Master	2
Gerente Técnico	1

Parágrafo Primeiro: Para as TAREFAS DE DEMANDA, o quantitativo de tarefas será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em unidades de referências, ou unidades de serviço técnico (UST). Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço, observando-se ainda o subitem 1.10 do Anexo I deste Contrato.

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- I. Atender a todas as condições descritas no presente Contrato;
- II. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato;
- III. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- IV. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste Contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao CONTRATANTE ou a terceiros;
- V. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis - é obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública em decorrência da prestação dos serviços contratados;
- VI. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE;
- VII. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do CONTRATANTE, das quais a CONTRATADA tiver conhecimento;
- VIII. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;
- IX. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo CONTRATANTE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste instrumento;

- X. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pelo CONTRATANTE;
- XI. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste contrato e nas Ordens de Serviço;
- XII. Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica de pelo menos 70% dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, ao CONTRATANTE antes do início da prestação dos serviços;
- XIII. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- XIV. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste instrumento;
- XV. Participar, no período compreendido entre o início da vigência do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do CONTRATANTE, o qual fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- XVI. Formalizar a indicação de seu preposto e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato, que deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações do CONTRATANTE, na cidade de Belo Horizonte/MG, para acompanhamento dos serviços - excepcionalmente, a critério do CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência/web conferência;
- XVII. Encaminhar ao CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver substituição de profissionais, relação nominal dos que atuarão junto ao CONTRATANTE, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, observando os termos do subitem 1.4 do Anexo I deste Contrato, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- XVIII. Elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- XIX. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE;
- XX. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações/alterações nas tecnologias e metodologias de desenvolvimento de sistemas e de gestão de projetos utilizadas do CONTRATANTE;
- XXI. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados;
- XXII. Solicitar, obrigatoriamente, ao CONTRATANTE, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- XXIII. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- XXIV. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE, em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça;
- XXV. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus

profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE ou a serviço dele;

- XXVI. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;
- XXVII. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- XVIII. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- XXIX. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- XXX. Atender a todos os requisitos estabelecidos neste instrumento e seus anexos;
- XXXI. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- XXXII. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;
- XXIII. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- XXIV. Reportar ao CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE;
- XXXV. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da política de segurança da informação e das demais normas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas;
- XXVI. Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE;
- XXVII. Apresentar mensalmente ao CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- XVIII. Devolver os crachás fornecidos pelo CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o CONTRATANTE ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- XXIX. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado há menos de cinco anos do quadro do CONTRATANTE ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;
- XL. Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, aos profissionais indicados pelo CONTRATANTE, os documentos e programas fontes e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de desenvolvimento e sustentação dos sistemas desenvolvidos pela CONTRATADA durante a vigência do contrato;
- XLI. Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da contratação e inerente a etapa de transição Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste instrumento e demais anexos;
- XLII. Comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço, em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, conforme estabelecido no Anexo II deste Contrato – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas, e condições abaixo:
 - Para os profissionais que prestarão os serviços, deverá comprovar no início da prestação dos serviços que, pelo menos, 70% (setenta por cento) dos colaboradores possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até um mês após a finalização do período de

estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação, observando os termos do subitem 1.4 do Anexo I deste Contrato;

- XLIII. Respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o CONTRATANTE;
- XLIV. respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados;
- XLV. respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação;
- XLVI. coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho;
- XLVII. proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, orientando seus empregados a observar atitudes sustentáveis, que sejam ambientalmente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Todos os empregados devem ter conhecimento das práticas e programas de sustentabilidade da CONTRATANTE, observando e propagando princípios de TI Verde, dentre outros;
- XLVIII. observar, nos termos do art. 93 da Lei 9.133/91, caso possua mais de 100 empregados, a obrigatoriedade de preenchimento de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas;
- XLIX. Tratar como "confidenciais" quaisquer informações a que tenha acesso para execução do objeto do contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros, durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, devendo assinar os Termos de Compromisso e de Ciência, conforme Item 3 do Anexo I deste Contrato;
 - L. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes, bem como as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - LI. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE;
 - LII. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
 - LIII. garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes;
 - LIV. garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços;
 - LV. promover o constante desenvolvimento e capacitação de todos os integrantes da equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços;
 - LVI. utilizar os sistemas de automação das fases de construção, transição e liberação de sistemas que a CONTRATANTE definir;
 - LVII. repassar todos os artefatos por ela produzidos, não mantendo nenhum em sua posse, após a rescisão do contrato;
 - LVIII. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue ao CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços, que será utilizado para aferição do pagamento correspondente aos serviços prestados. A estrutura e a definição do conteúdo do referido relatório será definida durante a Fase de Transição Inicial.
 - LIX. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;
 - LX. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da

Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

- LXI. Entregar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, a documentação comprobatória da quitação das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, referentes aos empregados.

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

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

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual dos programas fontes (códigos fontes) produzidos, dos produtos e serviços implementados e disponibilizados e documentação correlata, produzidos no âmbito do contrato.

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

Parágrafo Quinto: A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de desenvolvimento, sustentação e tarefas de análise de negócio. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços ao CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao CONTRATANTE, devendo tais treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.

Parágrafo Sexto: Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização das plataformas de desenvolvimento de sistemas e BI no ambiente de TIC da CONTRATADA que exijam novas capacitações.

Parágrafo Sétimo: A documentação referente aos processos implantados deve seguir os padrões e metodologia de gestão de processos da CONTRATADA e ser disponibilizada no repositório de processos do CONTRATANTE.

Parágrafo Oitavo: A documentação dos sistemas desenvolvidos deverá ser elaborada e publicada, conforme metodologia de desenvolvimento de sistemas do CONTRATANTE, de forma a possibilitar que esta assuma a gestão dos serviços de TI resultantes.

Parágrafo Nono: As bases de conhecimento necessárias para a execução das tarefas, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, deverão estar sempre acessíveis de forma on-line à equipe do CONTRATANTE.

Parágrafo Dez: A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE, a partir da assinatura deste instrumento, a fazer a retenção na fatura ou nota fiscal do valor do FGTS e o depósito direto nas

respectivas contas vinculadas individuais dos trabalhadores da CONTRATADA, quando for o caso, observada a legislação específica.

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- I. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA executar o fornecimento do objeto do presente instrumento, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, os quais ficarão sujeitos a todas as normas internas do CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;
- II. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente contrato, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;
- III. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente instrumento;
- IV. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;
- V. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- VI. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado neste contrato;
- VII. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- VIII. Disponibilizar espaço físico, mobiliário e conexões com a internet para até 03 profissionais da CONTRATADA, para serem usados quando a presença dos mesmos em dependências do CONTRATANTE for imprescindível, e por tempo limitado;

- IX. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;
- X. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como as suas atualizações;
- XI. Zelar para que, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;
- XII. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a reexecução do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- XIII. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;
- XIV. Avisar a CONTRATADA quando o funcionário não comparecer para o trabalho, quando em trabalho presencial, para que seja providenciada a substituição, no prazo prescrito na comunicação do CONTRATANTE;
- XV. Notificar, por escrito, por correio ou e-mail, a CONTRATADA a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços estabelecendo quando for o caso, prazo para a sua regularização;
- XVI. Realizar negociação contratual, por ocasião da prorrogação da vigência do contrato, para a redução ou exclusão de custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, sob pena de não prorrogação da vigência do contrato;
- XVII. Examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados a seu serviço, no todo ou em parte, para comprovar o registro de função profissional;
- XVIII. Registrar, em relatório, as deficiências porventura existentes na prestação dos serviços, encaminhando cópia do mesmo à CONTRATADA, para a correção das irregularidades apontadas no prazo prescrito.

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

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE ACEITE

O aceite se dará pelo atendimento no estabelecido no Item 2 do Anexo I deste Contrato - "FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO", em particular no Item 2.6 do Anexo I deste Contrato - "METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO".

CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

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

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

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

Parágrafo Terceiro: A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito no item 2.2 do Anexo I deste contrato - MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CONTA VINCULADA

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

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

- I – férias;
- II – 1/3 constitucional;
- III – 13º salário;
- IV – multa do FGTS por dispensa sem justa causa;
- V – incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

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

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

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

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS				
Item	Risco Acidente do Trabalho			SIMPLES
	1%	2%	3%	
GRUPO A	34,80	35,80	36,80	28,00
TÍTULO				
13º SALÁRIO	8,33	8,33	8,33	8,33
FÉRIAS	8,33	8,33	8,33	8,33
ABONO DE FÉRIAS	2,78	2,78	2,78	2,78

SUBTOTAL	19,44	19,44	19,44	19,44
INCIDÊNCIA GRUPO A	6,77	6,96	7,16	5,44
MULTA FGTS	3,44	3,44	3,44	3,44
A CONTINGENCIAR	29,65	29,84	30,04	28,32

Parágrafo Quinto: O valor de tarifa de manutenção da conta vinculada deverá ser descontado do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na referida conta vinculada, juntamente com os valores elencados no parágrafo primeiro, nos termos do parágrafo segundo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Treze: Na situação descrita no inciso II do parágrafo onze, o CONTRATANTE solicitará ao BANCO que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

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

Parágrafo Quinze: Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, o CONTRATANTE deverá requerer, por meio da CONTRATADA, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.

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

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Contrato é de **24 (vinte e quatro) meses**, iniciando-se em 1º de maio de 2022 e encerrando-se em 30 de abril de 2024, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

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

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

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

CLÁUSULA NONA – DO VALOR

O valor total estimado do Contrato é de **R\$4.136.576,76 (quatro milhões cento e trinta e seis mil quinhentos e setenta e seis reais e setenta e seis centavos)**, sendo:

- Valor total da mão de obra terceirizada: R\$3.919.733,04 (três milhões novecentos e dezenove mil setecentos e trinta e três reais e quatro centavos), dividido em parcelas mensais de R\$163.322,21 (cento e sessenta e três mil trezentos e vinte e dois reais e vinte e um centavos);
- Valor total estimado das UST's: R\$216.843,72 (duzentos e dezesseis mil oitocentos e quarenta e três reais e setenta e dois centavos).

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

CLÁUSULA DEZ – DA RECOMPOSIÇÃO

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

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

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

Parágrafo Terceiro: O preço dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho e de Lei) e materiais será reajustado, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, utilizando-se a variação do IPCA/IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo, referente ao período anual anterior.

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

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

CLÁUSULA ONZE – DO PAGAMENTO

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

Parágrafo Primeiro: O CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações por esta devidos.

Parágrafo Segundo: Em caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, conforme Anexo III deste Contrato, serão aplicadas as glosas lá especificadas, proporcionais às métricas apuradas de descumprimento e limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor faturado para o item neste mesmo período.

Parágrafo Terceiro: Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no Anexo III deste Contrato – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Neste caso a CONTRATADA será notificada conforme especificado no item 2.3. do Anexo I deste Contrato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Treze: Quando ocorrerem eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100) / 365$$
$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e
VP = Valor da parcela em atraso.

CLÁUSULA DOZE – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

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

3390.40.10 – Suporte a Usuários de TIC

Ação: Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral

Programa de Trabalho: 02.122.0033.20GP.0031

LOA: 14.303/2022

Unidade Orçamentária: 14.113

Parágrafo Primeiro: As despesas de 2023 e 2024 correrão à conta da dotação orçamentária definida em lei específica para aqueles exercícios.

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

CLÁUSULA TREZE – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA prestará garantia no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis do início da vigência deste Contrato, no valor de R\$206.828,84 (duzentos e seis mil oitocentos e vinte e oito reais e oitenta e quatro centavos), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, segundo uma das modalidades previstas no art. 56, §1º, da Lei n.º 8.666/93.

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

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

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

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

CLÁUSULA QUATORZE – DO FUNDAMENTO LEGAL

O presente Contrato é celebrado com base na licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico nº 01/2022, homologado pela Diretoria Geral do CONTRATANTE, nos autos do Processo nº 0010638-84.2020.6.13.8000, sujeitando-se os contratantes às normas da Lei nº 8.666/93 e da Lei n.º 10.520/02.

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

CLÁUSULA QUINZE – DA PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA DEZESSEIS – DAS PENALIDADES

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

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

- a. Advertência escrita quando se tratar de infração leve, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;
- b. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela CONTRATADA no período de 06 (seis) meses anteriores à aplicação da multa, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 30% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas no intervalo de 06 (seis) meses, até o limite de 10% (dez por cento) para a soma de todas as ocorrências de todos os indicadores sobre o valor faturado neste mesmo período;
- c. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento das obrigações contratuais estabelecidas nos itens 5.3.3, 5.3.4, 5.3.6, 5.3.8, 5.3.9, 5.3.12, 5.3.22, 5.3.23, 5.3.25, 5.3.26, 5.3.27, 5.3.28, 5.3.29, 5.3.30, 5.3.34, 5.3.42, 5.3.43 e 5.3.44 do Termo de Referência, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- d. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- e. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais no período de 6 (seis) meses, isto é, quando da aplicação de multa pelo mesmo motivo a partir da 4ª (quarta) incidência no período de 6 meses;
- f. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado na respectiva ordem de serviço pela não execução da Tarefa de Demanda;
- g. 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual;
- h. Advertência pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório. Caso a irregularidade não seja sanada no mês subsequente à aplicação da penalidade, multa de 0,5% (meio por cento) do valor do mês em que a irregularidade permanecer, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura do último mês de aplicação;
- i. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos; conforme artigo 87, inciso III da Lei 8.666/93;
- j. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, conforme artigo 87, inciso IV da Lei 8.666/93;

- k. Sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

Parágrafo Segundo: Serão consideradas infrações leves as faltas ao atendimento dos seguintes itens do Termo de Referência: 5.3.2, 5.3.7, 5.3.10, 5.3.11, 5.3.13, 5.3.14, 5.3.16, 5.3.17, 5.3.18, 5.3.19, 5.3.20, 5.3.21, 5.3.33, 5.3.35, 5.3.36, 5.3.37, 5.3.38, 5.3.39, 5.3.40, 5.3.41 e 5.3.45.

Parágrafo Terceiro: Serão consideradas infrações graves as faltas ao atendimento dos demais itens do tópico 5.3 do Termo de Referência.

Parágrafo Quarto: A reiteração de infração leve torná-la-á infração grave.

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Doze: O período de atraso será contado em dias corridos.

Parágrafo Treze: Será considerado como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/02.

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

Parágrafo Quinze: As penalidades de multa, quando for o caso, poderão ser aplicadas cumulativamente com as penalidades a que se referem as alíneas "h", "i", "j" e "k", sem prejuízo da rescisão do contrato e de eventual apuração de perdas e danos.

CLÁUSULA DEZESSETE – DA RESCISÃO

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

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

CLÁUSULA DEZOITO – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I. Conforme dispõem a Constituição Federal em seu art. 195, §3º, e a Lei n.º 9.012/95 no art. 2º, que exigem a inexistência de débito relativo às contribuições sociais para que se contrate com o Poder Público, a CONTRATADA comprovará a sua regularidade, mediante apresentação da **Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)**, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados (nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN n.º 1751, de 02 de outubro de 2014), e do **Certificado de Regularidade de Situação perante o FGTS**, bem como das outras certidões apresentadas na licitação, em original ou cópia autenticada, quando não for possível confirmar a autenticidade das mesmas nos sítios oficiais dos respectivos órgãos na internet, como condição necessária para esta contratação, mantendo essa documentação sempre atualizada na vigência do presente instrumento.

II. A prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho deverá, igualmente, ser comprovada mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos da Lei n.º 12.440/2011, que inseriu o Título VII-A na Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

III. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação do Contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar **empregados** que sejam cônjuges, companheiros/companheiras 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/juízas vinculados(as) ao CONTRATANTE, nos termos do art. 3º da Resolução nº 07, de 18/10/2005, do Conselho Nacional de Justiça.

IV. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus **sócios**, ainda que sem função gerencial, servidor/servidora, cônjuges, companheiros/companheiras 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/membras ou juízes/juízas vinculados(as) ao Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, nos termos do art. 7º, inciso II, da Resolução n.º 23.234, de 25/03/2010, do Tribunal Superior Eleitoral.

V. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus **empregados** colocados à disposição do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º, da Resolução nº 156, de 8/8/12, do Conselho Nacional de Justiça.

VI. Todas as alterações no ato constitutivo da CONTRATADA deverão ser comunicadas imediatamente ao CONTRATANTE.

VII. Todas as ordens de serviço, notificações e entendimentos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA serão feitos por escrito, nas ocasiões próprias, não sendo aceitos quaisquer entendimentos verbais.

VIII. A CONTRATADA se obriga a utilizar de forma privativa e confidencial os documentos fornecidos pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços.

IX. É vedada a subcontratação total ou parcial da prestação dos serviços.

X. A medição do serviço contratado observará, para efeito de pagamento, o quantitativo de horas trabalhadas e os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (Anexo III deste Contrato), atentando-se para a previsão contida na Cláusula Segunda.

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

CLÁUSULA DEZENOVE – DO FORO

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

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

Belo Horizonte, 31 de março de 2022.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
Des. Marcos Lincoln dos Santos
Presidente

IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA.
Marcelo Souza Brambila
Sócio

ANEXO I

1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1.1. O objeto contratado compreende os seguintes serviços:

1.1.1. Tarefas de desenvolvimento de sistemas transacionais: Especificação de sistemas utilizando-se casos de uso, histórias de usuário ou similares; Manutenção de backlog; Prototipação de sistemas com uso de ferramentas de mercado; Realização de análise de sistemas com utilização da linguagem UML; Modelagem de processos e dados com o uso de ferramentas de mercado; Codificação de programas e execução de manutenções corretivas e evolutivas em linguagem Java Script, PHP, Python, Java e frameworks Java (JSF e Spring); Integração de sistemas utilizando webservices, REST, SOAP; Aplicação de metodologias ágeis; Utilização de ferramentas DevOps e Docker; Desenvolvimento full-stack (back-end e front-end);

1.1.2. Tarefas de engenharia de dados e de desenvolvimento de sistemas de BI: Desenhar modelos e esquemas de dados relacionais e multidimensionais com o uso de ferramentas, a exemplo do Oracle SQL Data Modeler, Power Designer ou similares; Construir e implantar projetos de data marts, data warehouses, data lakes e business intelligence, utilizando SGBDs Oracle, PostgreSQL e Elasticsearch; Implementar rotinas ETL usando SQL, PL/SQL, Java, Python e ferramentas de data integration como Pentaho Data Integration (PDI), Talend Open Studio for Data Integration ou similares; Implementar relatórios usando ferramentas de reporting tais como Oracle APEX, Jasper Reports, Knowage ou similares; Implementar painéis usando ferramentas Microsoft Power BI, Oracle business intelligence edition, Pentaho, Qlink Sense ou similares; Implementar e otimizar o armazenamento de dados para manipulação de grande volume de dados (uso de índices, particionamento, paralelismo, desnormalização, etc.) nos SGBDs Oracle e PostgreSQL; Otimizar consultas analíticas a grande volume de dados usando SQL (window functions, pivot, grouping set, etc.) nos SGBDs Oracle e PostgreSQL; Implementar projetos de análise e mineração de dados (coleta e investigação de dados com possíveis criações de modelos estatísticos e aplicações de algoritmos de machine learning); Implementar projetos de soluções para coleta, integração e distribuição de dados entre diferentes SGBDs, múltiplos formatos de dados (xml, json, csv, etc.) e diversas formas de acesso (SOAP, REST, mensageria, etc.);

1.1.3. Tarefas de Análise de Negócio: Estudar as regras de negócio inerentes aos objetivos e abrangência de um sistema; levantar e analisar e especificar melhorias nos processos de negócio, dimensionar requisitos e funcionalidade de sistema; fazer levantamento de dados; prever taxa de crescimento de um sistema; definir alternativas físicas de implantação; especificar a arquitetura do sistema;

1.1.4. Tarefas de Sustentação de software: Analisar e realizar manutenção corretiva e evolutiva nos sistemas desenvolvidos

1.1.5. Tarefas Agilista\Scrum Master: Implantação de novos projetos, condução da equipe para o uso de metodologias ágeis, disseminação da cultura ágil. Definir e acompanhar métricas e indicadores das equipes, controle de dados e suporte a processos de Gestão de Mudanças, atuar como facilitador, removendo impedimentos e apoiando a equipe;

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

1.1.7. Serviços de coordenação / gerenciamento – as equipes de serviço devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão à CONTRATANTE as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE;

1.2. Para as TAREFAS DE DESENVOLVIMENTO, SUSTENTAÇÃO E ANÁLISE DE NEGÓCIO deverá ser estabelecido um valor fixo a ser pago mensalmente durante os 24 (vinte e quatro) meses da contratação. Tal valor estará sujeito ao cumprimento de níveis mínimos de serviço para que seja pago integralmente. O Anexo III deste Contrato descrevem os níveis mínimos de serviço.

1.3. Dados adicionais do Ambiente de TI da CONTRATANTE e do Catálogo de Serviços podem ser requisitados se necessário.

1.4. Os Anexos 1 e 2 do Termo de Referência detalham as TAREFAS DE DESENVOLVIMENTO/BI E ENGENHARIA DE DADOS E DE SUSTENTAÇÃO, ANÁLISE DE NEGÓCIO e AGILISTA \SCRUM MASTER.

1.5. O Anexo 4 do Termo de Referência detalha as qualificações técnicas dos perfis profissionais.

1.6. As tarefas de desenvolvimento e sustentação de sistemas transacionais e de BI, bem como relativas à análise de negócio deverão ser executadas em dependências físicas da CONTRATADA, que também fornecerá aos seus profissionais os recursos tais como equipamentos, conexões com a internet, ferramentas de software e o que mais for necessário para o trabalho. Até 03 (três) profissionais da CONTRATADA poderão trabalhar, de forma esporádica e com tempo limitado, nas dependências da CONTRATANTE, quando e pelo tempo que isso for necessário.

1.8. Para as TAREFAS ESPECIALIZADAS/DEMANDAS EXTRAORDINÁRIAS deverá ser estabelecido um quantitativo determinado na respectiva ordem de serviço, por meio da utilização de unidades de serviço técnico (UST). O valor a ser pago será obtido a partir da multiplicação do quantitativo da tarefa em USTs pelo valor da Unidade de Referência (UST) correspondente ao serviço executado. Ainda, sobre este valor total, deverá incidir os descontos relativos ao não cumprimento de níveis mínimos de serviço. O Anexo III deste Contrato descrevem os níveis mínimos de serviço.

1.9. O Anexo 3 do Termo de Referência detalha as TAREFAS ESPECIALIZADAS/DEMANDAS EXTRAORDINÁRIAS.

1.10. As TAREFAS DE DEMANDA deverão ser executadas nas dependências da CONTRATADA, utilizando acesso remoto à infraestrutura da CONTRATANTE ou poderão ser executadas nas unidades da CONTRATANTE na Capital, conforme determinação da mesma, fora do período ordinário de 40 horas semanais e nos fins de semana e feriados, nestes de 00:00 às 23:59 horas. As datas, horários e locais serão previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizados pela CONTRATANTE. Tais tarefas são relativas a demandas extraordinárias e urgentes da Justiça Eleitoral, tais como, eleições suplementares, atendimentos itinerantes, biometria, ações nacionais da Justiça Eleitoral, dentre outras atividades conforme necessidade da CONTRATANTE. Desta forma, o valor a ser pago já contemplará todos os custos relativos à prestação deste serviço. Não haverá deslocamento para outro município do Estado.

1.10.1 Ressalta-se que as tarefas de demanda, pagas em USTs (conforme 1.8), referem-se exclusivamente a atividades desenvolvidas fora do horário de expediente normal, ou seja, horário extraordinário devido à alguma necessidade da CONTRATANTE. Esta forma de cálculo de pagamento não pode ser utilizada para complementar ou cobrir eventuais atrasos nas entregas normais da CONTRATADA referentes às outras atividades.

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

- Descrição completa da demanda;
- Justificativa da urgência;
- Estimativa de custo.

1.12 A CONTRATADA disponibilizará espaço físico, mobiliário, computadores, conexão com a internet, ferramentas de software e outros recursos a serem utilizados pelas suas equipes de profissionais. A CONTRATANTE disponibilizará o acesso remoto seguro destes profissionais à sua infraestrutura.

1.13 No Anexo III deste Contrato – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, estão descritos os indicadores que atestarão o atendimento aos níveis mínimos de serviços determinados para esta contratação.

1.14 Em razão da dinâmica institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos de sustentação e de demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas neste instrumento.

1.15 Os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços devem estar devidamente capacitados para a execução das respectivas tarefas. Serão exigidas as qualificações descritas no Anexo II deste Contrato como condição para a prestação dos serviços.

2. FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

2.1 METODOLOGIA DE TRABALHO OU MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO			
ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	TAREFAS DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS TRANSACIONAIS	Conforme especificado no Anexo 01 do Termo de Referência	A metodologia de trabalho adotada é a mais praticada no mercado e, também, a que melhor se adequa às necessidades do CONTRATANTE
2	TAREFAS DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE BI E DE ENGENHARIA DE DADOS	Conforme especificado no Anexo 01 do Termo de Referência	
3	TAREFAS DE ANÁLISE DE NEGOCIO	Conforme especificado no Anexo 02 do Termo de Referência	
4	TAREFAS DE DEMANDA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E EXTRAORDINÁRIOS DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS	Conforme especificado no Anexo 03 do Termo de Referência	
2.1.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho em que o CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos sistemas e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço. 2.1.2 Será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.			

3.3.1.2.1 A disponibilidade da equipe, tanto a que esteja trabalhando presencialmente como a que esteja trabalhando remotamente, isto é, fora do ambiente do CONTRATANTE, será apurada por meio do registro de conexão diário (login) dos funcionários da CONTRATADA no ambiente de rede do CONTRATANTE.

3.3.1.2.2 A inexistência do registro de conexão do funcionário (login) será computada como falta ao trabalho, devendo ser devidamente justificada, por meio de atestado médico, por exemplo.

3.3.1.2.3 Sem prejuízo dos controles de registros retro mencionados, a CONTRATADA deve encaminhar relatório mensal de presença de seus funcionários, indicando possíveis substituições, como parte da documentação necessária para atestação dos serviços, juntamente com os relatórios de NMSs (níveis mínimos de serviço).

2.1.3 Já para as TAREFAS DE DEMANDA, será utilizado o modelo de remuneração de acordo com os serviços efetivamente entregues, calculados com base em unidades de serviço técnico (UST), conforme descrito neste instrumento.

2.1.4 Etapa de Transição Inicial

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

a) Fase de Ajustamento:

2.1.4.1 Devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;

2.1.4.2 Objetivos:

- a. Definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;
- b. Estabelecimento, pela CONTRATANTE e a CONTRATADA, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;
- c. Contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais da CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- d. Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;
- e. Apresentação detalhada, da CONTRATADA, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;
- f. Entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;
- g. Apresentação detalhada, pela CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;
- h. Entrega, pela CONTRATANTE, da documentação dos processos, serviços e atividades, por acaso existente;

2.1.4.3 Remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;

2.1.4.4 Os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;

2.1.4.5 Duração: início em 30 (trinta) dias antes do início da prestação dos serviços, com duração de até 20 (vinte) dias corridos.

b) Fase de Absorção:

2.1.4.6 Participarão da fase de absorção todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

2.1.4.7 Objetivos:

a. Realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pela CONTRATANTE;

b. Revisão da documentação dos processos, serviços e atividades;

2.1.4.8 Remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;

2.1.4.9 Não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;

2.1.4.10 Duração: início em 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços, com duração de até 10 (dez) dias corridos.

2.1.5 Após a Etapa de Transição Inicial, haverá a **Etapa de Transição Operacional**, em que os níveis mínimos de serviço serão progressivamente aplicados:

2.1.5.1 Participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

2.1.5.2 Objetivos:

- a. Permitir a adaptação da CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE;
- b. Validar as rotinas e procedimentos estabelecidos em conformidade com os processos definidos;
- c. Validar os controles internos para a gestão do contrato;
- d. Validar as estimativas de volumes e dimensionamento da força de trabalho;
- e. Tratar riscos e desvios observados na operação assistida.

2.1.5.3 Remuneração: conforme condições contratuais;

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

2.1.5.5 Duração: início em torno de 30 (trinta) dias após a vigência do contrato. Esta data é a referência para o início da prestação dos serviços. Tem duração de 3 (três) meses.

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

2.1.6.1 Participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

2.1.6.2 Objetivo: prestação dos serviços conforme condições contratuais;

2.1.6.3 Remuneração: conforme condições contratuais;

2.1.6.4 Os níveis mínimos de serviço serão integralmente aplicados para todas as tarefas;

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

2.1.7 Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços das TAREFAS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS TRANSACIONAIS, DE BI, DE SUSTENTAÇÃO, DE DEMANDA E ANÁLISE DE NEGÓCIO, para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair deste processo o menor valor possível e com isso atender ao Princípio da

Economicidade e ao Princípio da Isonomia, o quantitativo mínimo de profissionais estimados para a execução dos serviços está disposto na Cláusula Segunda deste Contrato.

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

2.1.9 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento da qualidade das entregas previstas para cada iteração, conforme metodologia de desenvolvimento de sistema em vigor, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao planejamento, execução, controle e correção dos projetos deverão ser mantidos atualizados no sistema disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

2.1.10 O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços desempenhado. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

2.1.11 Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste instrumento e no Termo de Referência.

2.1.12 Oficialização da demanda dos serviços por meio do recebimento de "Ordem de Serviço – OS pela CONTRATADA:

2.1.12.1 A execução das tarefas DE DEMANDA será sempre precedida do recebimento, pela CONTRATADA, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE. Esta conterá, no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Demanda, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias.

2.1.12.2 A execução das iterações dos projetos será sempre precedida do recebimento, pela CONTRATADA, da competente "Ordem de Serviço – OS", emitida pela CONTRATANTE, que conterá, no mínimo: identificação do projeto, descrição da iteração, prazo para a execução e outras informações julgadas necessárias;

2.1.12.3 A utilização de ordens de serviço justifica-se pela necessidade de aferição dos serviços efetivamente executados, aos quais o pagamento da CONTRATADA será condicionado. No contrato atual de terceirização de serviços de suporte, independentemente do ateste feito pelo sistema no portal de serviços, são emitidas ordens de serviço mensais, de abertura e de fechamento, para os serviços de suporte. Para os demais serviços, são emitidas OS de acordo com a demanda. Todas as ordens de serviço e cadernos mensais emitidos pela CONTRATADA são anexados a processo SEI e enviados à SCONT. A SCONT libera o ateste no sistema e envia o SEI para o gestor do contrato. O gestor atesta o serviço de suporte no sistema e inclui as Ordens de serviço no SEI, junto com os relatórios do fornecedor. Para os demais serviços, as OS no SEI servem de ateste. Há intenção de adotar o mesmo procedimento nesta contratação, com algumas modificações.

2.1.12.4 A "Ordem de Serviço – OS" será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;

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

2.1.12.6 Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas "Ordens de Serviços – OS";

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

2.1.12.8 Todos os serviços de DEMANDA prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados na solução de gerenciamento de help desk utilizada pela CONTRATANTE;

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

2.2 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Emissão da ordem de serviço.	Quando demandado pela STI.
2	Nota de empenho	Contratante	Contratada	Emissão da Nota de Empenho.	Quando demandado pela STI.
3	Sistema ITSM	Contratante/Contratada	Contratada/Contratante	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico, fornecimento de informações técnicas.	Sempre que necessário.
3	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Sempre que houver reunião entre as partes.
4	Comunicação formal	Contratante	Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual através de: Ofício por correspondência/ email.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
5	Troca de informações técnicas necessárias à execução do contrato	Contratada/Contratante	Contratante/Contratada	Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado. Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (<i>Portable Document Format</i>): documento em formato portátil.	Quando necessário

2.3 RECEBIMENTO DO SERVIÇO

2.3.1 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços apresentando-o à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

2.3.2 Devem constar desse relatório, dentre outras informações, a situação quanto ao cumprimento de metas de níveis de serviços definidos e alcançados, itens concluídos do backlog do projeto, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

2.3.3 O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.

2.3.4 Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Mensal de Acompanhamento de Projeto:

2.3.4.1 Ordem de Serviços emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;

2.3.5 Os serviços estarão passíveis de recusa quando:

2.3.5.1 Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Contrato e seus anexos, bem como no Termo de Referência e seus anexos;

2.3.5.2 Quando os serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas transacionais e de dados (BI) e as tarefas de demanda gerarem indisponibilidade do próprio ou de outros serviços mantidos pelo Tribunal, os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do momento da comunicação do ocorrido através de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação, conforme previsto no item anterior - MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.

2.3.6 Os ajustes referentes aos serviços ora autorizados pela CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA deverão ocorrer por conta da mesma sem gerar qualquer ônus à CONTRATANTE, sem isentar a CONTRATADA de qualquer sanção prevista neste documento.

2.4 DOS PRAZOS E ENTREGAS

2.4.1 Os serviços deverão ser executados a partir de recebimento de Ordem de Serviço - OS pela CONTRATADA, a ser emitida pela CONTRATANTE posteriormente ao início da vigência do contrato;

2.4.2 Todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda da CONTRATANTE via emissão de Ordem de Serviços - OS, conforme abaixo:

ID	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
1	TAREFAS DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS TRANSACIONAIS, DE INTELIGÊNCIA DE DADOS E DE ANÁLISE DE NEGÓCIO.	A prestação dos serviços terá início 48 horas após o recebimento da Ordem de Serviço, considerando estar o contrato na Etapa de Operação Normal .	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
2	TAREFAS DE DEMANDA - Serviço extraordinário	As datas e horários de prestação destes serviços estarão indicadas nas Ordens de Serviço referentes às Tarefas de Demanda.	Conforme indicado na Ordem de Serviço.

2.5 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

ID	Papel	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	Acompanhar e fiscalizar a execução física do objeto contratual, com o fim de aferir se este vem sendo realizado em conformidade com o que foi pactuado.
2	Fiscal Demandante do Contrato	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto; Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico; Identificar não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico; Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; Verificar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico; Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico; Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico; Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.

ID	Papel	Responsabilidade
3	Fiscal Administrativo	Responsável por acompanhar o contrato no que diz respeito aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes à regularidade fiscal e trabalhista da contratada, assim como ao recebimento, pagamento, sanções e aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais; Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.
4	Gestor do Contrato	Organizar a rotina de acompanhamento, utilizando formulário constante do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos deste Tribunal; Em se tratando de contratação de obras e de serviços de execução indireta ou de terceirização de mão-de-obra, promover reunião com a contratada, devidamente registrada em ata, antes do início da execução dos serviços, em que estejam presentes os fiscais e os servidores da área requisitante, bem como o preposto da empresa, para esclarecimento das obrigações contratuais; Realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados; Solicitar previamente à Administração o auxílio de determinada unidade ou servidor, quando indispensável à boa execução do contrato; Emitir notificações de ocorrência para o preposto da empresa durante a execução contratual, utilizando formulário constante do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos; Acompanhar e controlar o prazo de vigência e demais prazos contratuais, tais como de entrega de bens, execução de serviços, medições legais, instalação e desinstalação, alertando o fornecedor quanto aos limites temporais do contrato; Manifestar-se de forma tempestiva e fundamentada pela prorrogação ou não do contrato, bem como dos prazos contratuais e demais hipóteses de alteração qualitativa e quantitativa do objeto contratado no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data em que for instado a prestar a informação; No caso de contratação da área de TIC, promover, a cada prorrogação de vigência contratual, em conjunto com os demais integrantes da equipe de gestão, nova análise de viabilidade da contratação; Propor a rescisão do contrato em caso de descumprimento das obrigações pela contratada, frustrada a tentativa de se regularizar a execução do ajuste; Pronunciar-se, por ocasião de solicitações da contratada, quanto aos aspectos fáticos, técnicos e de mérito que possam subsidiar o pronunciamento jurídico; Fazer circular questionário de pesquisa de satisfação entre todos os usuários e setores requisitantes sobre a qualidade do serviço ou material; Informar, no processo, dando ciência à respectiva secretaria, a necessidade de anulação do saldo de empenho; Manter registro de todas as ocorrências da execução contratual, de modo a subsidiar as decisões da Administração, bem assim as futuras contratações; Emitir relatório final da execução após encerramento da vigência do ajuste, previamente ao arquivamento do processo.

2.5.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores do CONTRATANTE designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do CONTRATANTE.

2.6 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

2.6.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos para os serviços.

2.6.2 Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

2.6.3 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

2.6.4 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, itens e backlog concluídos, justificativas e evidências para a não conclusão de itens de backlog planejados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

2.6.5 Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no Anexo III deste Contrato – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

2.6.6 Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no "Relatório Gerencial dos Serviços" do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

2.6.7 Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.

2.6.8 A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

2.6.9 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

2.6.10 As metas de atingimento de níveis mínimos de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as metas definidas em 2.1.5.4.

2.6.11 Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que as alterações ou renegociações sejam tecnicamente justificadas, não impliquem acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993 e não configurem descaracterização do objeto licitado.

3. MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.1 A CONTRATADA cederá à CONTRATANTE, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação, manutenção ou venda a terceiros;

3.2 Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no contrato passam a ser propriedade de forma perpétua da CONTRATANTE, não precisando esta de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO 06 do Termo de Referência – Declaração de cessão de direitos patrimoniais/autorais.

3.3 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados, pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, produtos de software, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

3.4 A obrigação assumida de confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e por mais um ano e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no contrato e na legislação pertinente;

3.5 Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA deverá assinar os termos dos anexos 06 e 07 do Termo de Referência e exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste contrato, a assinatura do ANEXO 08 do Termo de Referência – Termo de ciência, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

ANEXO II

PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS

1. INTRODUÇÃO

1.1 O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que

empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE. Além disso, a CONTRATADA deve observar os requisitos de sustentabilidade constantes em 3.2.11 do termo de referência.

1.2 A CONTRATADA deverá apresentar currículo e demais documentos necessários para comprovar que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais para aprovação prévia por parte do CONTRATANTE. A comprovação e autorização pela CONTRATANTE poderá ser no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados, observados os requisitos dos itens 5.3.13 e 5.3.45 do Termo de Referência. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo CONTRATANTE.

1.2.1 A exigência de lapso temporal de experiência para os profissionais que comporão a equipe baseia-se na constatação de que é necessária certa vivência ou envolvimento nas atividades descritas para que as habilidades se manifestem e consolidem. As atividades de construção de códigos requerem intimidade com modelos mentais de solução de problemas que dificilmente são cobertos por mera apresentação teórica dos recursos das respectivas linguagens de programação. Já as atividades de engenharia de dados e de análise de negócio requerem desenvoltura para lidar com os diversos envolvidos e interessados, percepção de reais necessidades com base em benchmarks e conhecimento prático de situações contextuais, além do conhecimento dos recursos técnicos a serem empregados.

1.3 A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as qualificações em linguagens, metodologias, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou a CONTRATANTE venha solicitar.

1.4 As certificações e qualificações devem se manter válidas, sempre que possível e desde que haja mudança de conteúdo.

1.5 A CONTRATADA se obriga a manter profissionais detentores de conhecimento nas tecnologias existentes e utilizadas no CONTRATANTE e devidamente capacitados a realizar o desenvolvimento, a sustentação de sistemas e análises de negócio.

1.6 A composição da equipe que atuará no suporte ao CONTRATANTE só poderá ser alterada mediante apresentação de estudo técnico pela CONTRATADA, que comprove ser possível o aumento ou a diminuição da atual estrutura. Este estudo deverá ser submetido à apreciação da CONTRATANTE e só será aprovado e implementado caso haja comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Em caso de acréscimo ou supressão quantitativa ou mesmo qualitativa dos prestadores alocados, haverá de se formalizar o competente termo aditivo, observando-se as normas pertinentes, mormente aquelas referidas a valores, de forma a se observar os limites legais e manter a adequação formal do procedimento.

1.7 A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de profissional que não esteja atendendo satisfatoriamente à produtividade média dos serviços relacionados à sua competência, ou aos procedimentos técnicos, administrativos, de segurança e comportamentais exigidos pela CONTRATANTE.

1.8 Caso haja solicitação de substituição de profissional, pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá até 45 dias para apresentar substituto.

1.9 Um mesmo profissional poderá desempenhar mais de um perfil, desde que autorizado pela administração do Tribunal e o número de profissionais atenda aos quantitativos de postos de trabalho definidos neste instrumento.

1.10 Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da capacitação em tecnologia e métodos da equipe alocada na prestação dos serviços.

1.11 Lista de perfis considerados e descritos adiante:

- Gerente geral técnico/administrativo;
- Engenheiro de software – Desenvolvimento de Sistemas Transacionais;
- Engenheiro de Dados – Desenvolvimento de Sistemas de BI e de Inteligência de Dados;
- Agilista/Scrum Master;
- Analista de negócio e processos.

2. DESCRIÇÕES DOS PERFIS

2.1 Gerente Geral Técnico Administrativo

2.1.1 ESCOLARIDADE

2.1.1.1 Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir graduação em curso superior de Tecnologia da Informação ou similar, ou de ensino superior em Administração de Empresas.

2.1.2 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

2.1.2.1 Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de gerência na prestação de serviços de suporte e sustentação de TIC.

2.1.2.2 Experiência ou Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes.

2.1.2.3 Experiência ou Treinamento em competências e habilidades de liderança de equipes.

2.1.2.4 Experiência com equipamentos e sistemas de TIC.

2.1.3 CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

2.1.3.1 Certificação Oficial ITIL Foundation Versão 3 ou superior, ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).

2.1.3.2 Treinamento de usuário na ferramenta de Gerenciamento de Serviços, Gestão de Projetos e de Gestão do Desenvolvimento de Sistemas.

2.1.3.3 Desejável: Treinamento ITIL Intermediate Operational Support and Analysis (OSA) e/ou Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV).

2.1.3.4 Desejável: Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2).

2.1.3.5 Desejável: Certificação COBIT 5 Foundation.

2.1.3.6 Desejável: Microsoft DevOps.

2.2 Engenheiro de Software – Desenvolvimento de Sistemas Transacionais

2.2.1 ESCOLARIDADE

2.2.1.1 Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo em uma das seguintes áreas: Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, Ciência da Computação, ou qualquer formação de nível superior completo com especialização na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas.

2.2.2 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

2.2.2.1 Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

2.2.3 REQUISITOS OBRIGATÓRIOS/CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

2.2.3.1 Domínio da especificação de sistemas através da utilização de casos de uso, histórias de usuário ou similares;

2.2.3.2 Conhecimento de prototipagem de sistemas com uso de ferramentas;

2.2.3.3 Conhecimento em análise de sistemas com utilização da linguagem UML;

2.2.3.4 Domínio em desenho e evolução de modelos e esquemas de dados relacionai com uso de ferramentas, tais como Oracle SQL Data Modeler, Power Designer ou similares;

- 2.2.3.5 Conhecimento de modelagem de processos com o uso de ferramentas tais como Bizagi BPMN Modeler ou similares;
- 2.2.3.6 Domínio na especificação e codificação de software orientado a objetos;
- 2.2.3.7 Conhecimento das linguagens de programação Java Script, Java, PHP e Python e Oracle PL/SQL;
- 2.2.3.8 Domínio de desenvolvimento full-stack (front-end e back-end);
- 2.2.3.9 Conhecimento de integração de sistemas utilizando webservices (REST, SOAP);
- 2.2.3.10 Domínio da utilização de IDEs para apoio ao desenvolvimento de software, a exemplo do Eclipse, NetBeans, Visual Studio Code, SQL Developer, DBeaver ou similares;
- 2.2.3.11 Conhecimento de frameworks de testes tais como JUnit, Jasmine ou similares;
- 2.2.3.12 Domínio no uso de ferramentas de gerenciamento de versões Git;
- 2.2.3.13 Curso de desenvolvimento de sistemas utilizando o método ágil Scrum (mínimo de 20 horas). Desejável: certificação SCRUM;
- 2.2.3.14 Domínio do desenvolvimento de sistemas utilizando a plataforma Java Enterprise Edition (Java EE 8);
- 2.2.3.15 Conhecimento da plataforma de desenvolvimento de aplicações Java para desktop;
- 2.2.3.16 Capacidade de desenvolver sistemas utilizando o framework Java JSF 2.0 ou Java Spring;
- 2.2.3.17 Conhecimento do desenvolvimento de relatórios usando ferramentas de reporting, tais como Oracle APEX, Jasper Reports, iText, Knowage ou similares;
- 2.2.3.18 Conhecimento da metodologia DevOps e experiência no uso de pelo menos uma ferramenta de automação da mesma. Desejável: Microsoft DevOps;
- 2.2.3.19 Conhecimento e experiência no desenvolvimento de software seguro;
- 2.2.3.20 Conhecimento do modelo de referência MPS.BR (Softtex);
- 2.2.3.21 Inglês Técnico.
- 2.2.3.22 Conhecimento e experiência no uso do ambiente de containerização Docker;
- 2.2.3.23 Desejável: Curso de Gerenciamento de Projetos ou certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2);
- 2.2.3.24 Conhecimento do uso de software de verificação de qualidade e segurança, a exemplo do SonarQube.

2.3 Engenheiro de Dados – Desenvolvimento de Sistemas de BI e de Inteligência de Dados

2.3.1 ESCOLARIDADE

2.3.1.1 Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso superior completo em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, Ciência da Computação ou qualquer outra Formação de Nível Superior Completo com Especialização na área de Tecnologia da Informação com Carga Horária mínima de 360h.

2.3.2 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

2.3.2.1 Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

2.3.3 REQUISITOS OBRIGATÓRIOS / CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- 2.3.3.1 Domínio em desenho e evolução de modelos e esquemas de dados relacionais e multidimensionais com o uso de ferramentas, a exemplo do Oracle SQL Data Modeler, Power Designer ou similares;
- 2.3.3.2 Domínio em construção, implantação e evolução de projetos de data marts, data warehouses, data lakes e business intelligence, utilizando SGBDs Oracle, PostgreSQL e Elasticsearch;

- 2.3.3.3 Domínio em uso de IDE para banco de dados, a exemplo do Oracle SQL Developer, PgAdmin, DBeaver ou similares;
- 2.3.3.4 Domínio em desenvolvimento de rotinas ETL usando SQL, PL/SQL, Java, Python e ferramentas de data integration como Pentaho Data Integration (PDI), Talend Open Studio for Data Integration ou similares;
- 2.3.3.5 Conhecimento em programação com a linguagens Java;
- 2.3.3.6 Domínio na linguagem SQL e conhecimento das especificidades/particularidades de comandos DDL e DML nos SGBDs Oracle e PostgreSQL;
- 2.3.3.7 Conhecimento em programação com a linguagem Python;
- 2.3.3.8 Domínio em uso das ferramentas de gerenciamento de versões Git e SVN;
- 2.3.3.9 Domínio em desenvolvimento de relatórios usando ferramentas de reporting tais como Oracle APEX, Jasper Reports, Knowage ou similares;
- 2.3.3.10 Domínio em desenvolvimento de painéis usando ferramentas Microsoft Power BI, Oracle business intelligence edition, Pentaho, Qlink Sense ou similares;
- 2.3.3.11 Conhecimento em técnicas de storytelling, visualização de dados e design de painéis;
- 2.3.3.12 Conhecimento em desenvolvimento de rotinas de automatização de pipeline de dados com o uso de ferramentas como Apache Airflow, Apache NiFi ou similares;
- 2.3.3.13 Conhecimento em técnicas de otimização de armazenamento para manipulação de grande volume de dados (uso de índices, particionamento, paralelismo, desnormalização, etc.) nos SGBDs Oracle e PostgreSQL;
- 2.3.3.14 Conhecimento em técnicas de otimização de consultas analíticas a grande volume de dados usando SQL (window functions, pivot, grouping set, etc.) nos SGBDs Oracle e PostgreSQL;
- 2.3.3.15 Conhecimento no uso do sistema operacional Linux;
- 2.3.3.16 Conhecimentos gerais de conceitos estatísticos como estatística descritiva, probabilidade, inferência estatística e teste de hipótese;
- 2.3.3.17 Conhecimento em técnicas de análise e mineração de dados (coleta e investigação de dados com possíveis criações de modelos estatísticos e aplicações de algoritmos de machine learning);
- 2.3.3.18 Conhecimento em ferramentas de programação literária (notebooks) como Jupyter Notebook, Apache Zeppelin ou similares;
- 2.3.3.19 Conhecimento em projetar e implementar soluções para coleta, integração e distribuição de dados entre diferentes SGBDs, múltiplos formatos de dados (xml, json, csv, etc.) e diversas formas de acesso (SOAP, REST, mensageria, etc.); e
- 2.3.3.20 Habilidades para trabalhar em equipes (capacidade de síntese, boa comunicação interpessoal, proatividade, pensamento crítico, resolução de problemas, etc.) que adotam metodologias ágeis.

2.4 Agilista/Scrum Master

2.4.1 ESCOLARIDADE

- 2.4.1.1 Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.4.2 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- 2.4.2.1 Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

2.4.3 CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- 2.4.3.1 Curso de desenvolvimento de sistemas utilizando o método ágil Scrum (mínimo de 40 horas).

2.4.3.2 Conhecimento e experiência no uso de UML (Unified Modeling Language), principalmente na modelagem orientada a objetos;

2.4.3.3 Conhecimento e experiência no uso das linguagens Oracle PL/SQL, Java (experiência na utilização do framework Java JSF ou Spring) e Python.

2.4.3.4 Conhecimento no uso de ferramentas IDE (ambientes de desenvolvimento integrado), como o Eclipse e correlatos;

2.4.3.5 Conhecimento de integração entre sistemas utilizando Web Services;

2.4.3.6 Conhecimento do uso do ambiente GitLab;

2.4.3.7 Conhecimento da metodologia DevOps e experiência no uso de pelo menos uma ferramenta de automação da mesma. DESEJÁVEL: Microsoft DevOps;

2.4.3.8 Conhecimento de metodologia de testes de software;

2.4.3.9 Conhecimento e experiência no desenvolvimento de software seguro;

2.4.3.10 Conhecimento do modelo de referência MPS.BR (Softtex);

2.4.3.11 Inglês Técnico.

2.4.3.12 DESEJÁVEL: Conhecimento do uso do ambiente GitLab integrado ao Docker;

2.4.3.13 DESEJÁVEL: Curso de Gerenciamento de Projetos ou certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2),

2.4.3.14 DESEJÁVEL: Certificação SCRUM.

2.5 Analista de negócio e processos

2.5.1 ESCOLARIDADE

2.5.1.1 Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Administração ou similar.

2.5.2 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

2.5.2.1 Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada.

2.5.2.2 Experiência ou Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes.

2.5.2.3 Experiência ou Treinamento em competências e habilidades de liderança de equipes.

2.5.2.4 Experiência com equipamentos e sistemas de TIC.

2.5.3 CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

2.5.3.1 Certificação Oficial ITIL Foundation Versão 3 ou superior, ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).

2.5.3.2 Conhecimentos avançados em análise de negócio e mapeamento de processos com BABOK, PMI guide to BA, BPM CBOK.

2.5.3.3 Conhecimentos em análise de dados para extração de conclusões relevantes para os negócios, bem como em ferramentas e técnicas de visualização de dados e experiência em formulação de consultas SQL.

2.5.3.4 DESEJÁVEL: Uma das seguintes certificações:

- Certificado de Entrada do IIBA em Análise de Negócios (ECBA)
- Certificação de Competência IIBA em Análise de Negócios (CCBA)
- Profissional de Analista de Negócios Certificado pelo IIBA (CBAP)
- Analista de negócios de nível de fundação certificada pela IQBBA (CFLBA)

- Profissional Certificado IREB para Engenharia de Requisitos (CPRE)
- Certificação PMI-Professional em Business Analysis (PBC)

Além dos procedimentos especificados acima, os prestadores de serviços deverão ser instruídos a observar, quando da prestação dos serviços presenciais:

- a) Regras de cordialidade e segurança no trato com os servidores do CONTRATANTE, com os demais funcionários terceirizados que prestam serviço no local e com o público externo;*
- b) A boa apresentação pessoal;*
- c) O uso do telefone a serviço, evitando o uso particular, que deverá ser ressarcido se ocorrer;*
- d) O zelo com todo o mobiliário, equipamento e materiais presentes nas dependências do CONTRATANTE;*
- e) Todas as instruções de segurança vigentes nas dependências do CONTRATANTE;*
- f) O zelo com a segurança interna dos servidores do CONTRATANTE, bem como de seu patrimônio, naquilo que for pertinente à prestação dos serviços.*

ANEXO III

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. INTRODUÇÃO

1.1 Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço para as tarefas de desenvolvimento de sistemas transacionais, de BI e de inteligência de dados, de análise de negócio, de sustentação de sistemas e demandas.

1.2 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos nos itens a seguir.

1.3 Os indicadores de desempenho descritos neste anexo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

1.4 Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.

1.5 A análise dos resultados destas avaliações pelo CONTRATANTE poderá resultar em advertências ou penalizações, conforme a Cláusula Dezesseis deste Contrato, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho, sem prejuízo das glosas eventualmente cabíveis, nos termos do Item 2 deste Anexo.

1.6 O valor total de eventuais glosas será, para cada período, o maior valor apurado dentre os indicadores considerando-se todos os indicadores aplicáveis ao serviço, isto é, os indicadores não são cumulativos no que se refere a valores de glosas.

1.7 Em caso de reincidências constantes, serão aplicadas as penalidades definidas na Cláusula Dezesseis deste Contrato.

1.8 Os indicadores referentes às tarefas de desenvolvimento de sistemas (transacionais, BI e inteligência de dados) incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o Item: TAREFAS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.

1.9 Os indicadores referentes às tarefas de sustentação de sistemas (transacionais, BI e inteligência de dados) incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o Item: TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS.

1.10 Os indicadores referentes às tarefas de análise de negócio incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o item TAREFAS DE ANÁLISE E NEGÓCIO.

1.11 Os indicadores referentes às tarefas de demanda incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o item TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários.

1.12 Para as TAREFAS DE DEMANDA, os indicadores de NMS serão aplicados ao valor correspondente ao volume de USTs executadas no período.

1.13 Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores a seguir, será considerada, no valor do índice, apenas uma casa decimal após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.

1.14 Para o período de transição, serão aplicados os redutores conforme estabelecido no item 2.1.5 do Anexo I.

1.15 Os indicadores e metas aqui descritos poderão ser revistos por meio de aditivos contratuais, desde que as alterações ou renegociações sejam tecnicamente justificadas, não impliquem acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993 e não configurem descaracterização do objeto licitado.

2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

IND01 – PERCENTUAL ATIVIDADES DE ITENS DE BACKLOG ENTREGUES NO PERÍODO DA ORDEM DE SERVIÇO			
Meta	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
90,0% das atividades previstas para os itens de backlog planejados para uma ordem de serviço (OS), entregues dentro do prazo e aprovadas pelo Product Owner	Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = $(90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1$	10,0%
	Abaixo de 80,0% até 75,0%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $10 + (80 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	20,0%
	Abaixo de 75,0%		20,0%
Forma de cálculo:		(Quantidade de atividades de itens de backlog executadas pela equipe da CONTRATADA no período da OS, entregues e aprovadas pelo PO) / (Total de atividades de itens de backlog planejadas para a OS) x 100	
Aplica-se a:		- Tarefas de desenvolvimento de sistemas (transacionais, de BI, e de inteligência de dados) - Tarefas de sustentação de sistemas (manutenções corretivas e evolutivas)	

IND02 – PERCENTUAL DE ITENS DE BACKLOG APROVADOS QUANTO À QUALIDADE

Meta	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
90,0% dos itens previstos para execução no período de uma ordem de serviço (OS) e aprovados pela equipe de qualidade de software	Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = $(90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1$	10,0%
	Abaixo de 80,0% até 75,0%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $10 + (80 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	20,0%
	Abaixo de 75,0%		20,0%
Forma de cálculo:		(Quantidade de itens de Backlog previstos para uma OS aprovados pela equipe de qualidade de software) / (Total de itens de Backlog planejados para execução na OS) x 100	
Aplica-se a:		- Tarefas de desenvolvimento de sistemas (transacionais, de BI, e de inteligência de dados) - Tarefas de sustentação de sistemas.	

IND03 – PERCENTUAL DE ITENS DE BACKLOG APROVADOS PELOS USUÁRIOS

Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
70,0% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS RESULTADOS DA MANUTENÇÃO CORRETIVA OU EVOLUTIVA.	Abaixo de 70,0% até 60,0%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = $(70 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1$	10,0%
	Abaixo de 60,0% até 55,0%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $10 + (60 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	20,0%

	Abaixo de 55,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS RESULTADOS DE SERVIÇOS abaixo de 55%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo		(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram os resultados ótimos ou bons) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento aos requisitos de desenvolvimento manutenção corretiva ou evolutiva de sistemas em pesquisa de satisfação realizada por meio de sistema a ser disponibilizado pela CONTRATADA.	
Aplica-se a:		- Tarefas de desenvolvimento de sistemas (transacionais, de BI, e de inteligência de dados) - Tarefas de sustentação de sistemas.	

IND04 – EXECUÇÃO DE DEMANDAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
70,0% DE DEMANDAS DE ACORDO COM O PLANEJADO	Abaixo de 70,0% até 60,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = $(70 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1$	10,0%
	Abaixo de 60,0% até 55,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $10 + (60 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	20,0%
	Abaixo de 55,0%	20% (vinte por cento) para índice de demandas de acordo com o planejado abaixo de 55%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de demandas no período conforme planejamento) / (Total de demandas fechadas no período) x 100 O Total de demandas fechadas no período será a contagem das demandas com previsão de fechamento no período conforme respectiva OS – ordem de serviço. O Total de demandas no período conforme planejamento será a contagem das demandas que foram fechadas sem atrasos ou que não geraram demandas adicionais para o mesmo assunto. Os prazos para execução das demandas, previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos	

	emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento. A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços. Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo, devidamente registrado na Ordem de Serviço, para o reenquadramento da mesma.
Aplica-se a:	Tarefas de demanda.

IND05 – QUALIDADE EM ANÁLISE DE NEGÓCIO E PROCESSOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
MÍNIMO DE 70,0% AVALIAÇÃO DE QUALIDADE	Abaixo de 70,0% até 60,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = $(70 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1$	10,0%
	Abaixo de 60,0% até 55,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $10 + (60 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	20,0%
	Abaixo de 55,0%	20% (vinte por cento) para índice de demandas de acordo com o planejado abaixo de 55%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de respostas do questionário de qualidade que consideraram os resultados do atendimento satisfatório) / (Total de itens do questionário aplicados) x 100 Percentual mínimo mensal de qualidade com o atendimento de Serviços de análise de negócio e processos com base em questionário de qualidade preenchido por analista de conformidade. Modelo de questionário a ser disponibilizado oportunamente.	
Aplica-se a:		Tarefas de análise de negócio e processos.	

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1 O resumo dos indicadores a serem considerados para cada item contratado está na tabela abaixo.

Item	Serviço	Indicadores de NMS
------	---------	--------------------

Item	Serviço	Indicadores de NMS
1	Tarefas de desenvolvimento de sistemas transacionais, de BI, e de inteligência de dados.	IND01, IND02, IND03
2	Tarefas de sustentação de sistemas transacionais, de BI e de inteligência de dados	IND01, IND02, IND03
3	Tarefas de demanda – serviços extraordinários	IND04
4	Tarefas de análise de negócio e processos	IND05

3.2 Mensalmente, ou sempre que for solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA gerará relatório de prestação de serviços.

3.3 Durante a Etapa de Transição do Serviço, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.

3.4 A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados acordados com a CONTRATANTE.

3.5 O valor a ser pago para os serviços será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço estabelecidos neste anexo e lembrando que o valor total das glosas será, para cada período, o maior valor apurado dentre os indicadores considerando-se todos os indicadores aplicáveis ao serviço, isto é, os indicadores não são cumulativos no que se refere a valores de glosas. A reincidência também é considerada, conforme disposto anteriormente.

3.6 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

3.7 A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 20% (vinte por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

3.8 Para inclusão de novos serviços críticos a serem considerados para o cálculo dos indicadores de níveis mínimos de serviço, deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

3.9. Com o fim de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na conformidade da tabela abaixo e de acordo com o estabelecido no item 2.1.5 do Anexo I (período de transição).

3.9.1 Durante o período de transição (mês 1 ao 3), as fórmulas dos indicadores para cálculo de glosas deverão ser ajustadas de acordo com os novos limites da tabela abaixo.

Indicador de desempenho	Descrição da meta (NMS)	Etapa inicial	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta 3º mês	Meta 4º mês e seguintes

Indicador de desempenho		Descrição da meta (NMS)	Etapa inicial	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta 3º mês	Meta 4º e seguintes
IND01 PERCENTUAL ATIVIDADES ITENS BACKLOG ENTREGUES NO PERÍODO ORDEM SERVIÇO	- DE DE DA DE	% das atividades previstas para os itens de backlog planejados para uma ordem de serviço (OS), entregues dentro do prazo e aprovadas pelo Product Owner	N/A	22,5%	45,0%	67,5%	90,0%
IND02 PERCENTUAL ITENS BACKLOG APROVADOS QUANTO QUALIDADE	- DE DE À	% dos itens previstos para execução no período de uma ordem de serviço (OS) e aprovados pela equipe de qualidade de software	N/A	22,5%	45,0%	67,5%	90,0%
IND03 PERCENTUAL ITENS BACKLOG APROVADOS PELOS USUÁRIOS	- DE DE	% mínimo de satisfação dos usuários com os resultados da manutenção corretiva ou evolutiva	N/A	17,5%	35,0%	52,5%	70,0%
IND04 EXECUÇÃO DEMANDAS	- DE	% de demandas de acordo com o planejado	N/A	17,5%	35,0%	52,5%	70,0%
IND05 QUALIDADE ANÁLISE NEGÓCIO ROCESSOS	- EM DE E	% na avaliação de qualidade	N/A	17,5%	35,0%	52,5%	70,0%



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS LINCOLN DOS SANTOS, Presidente**, em 31/03/2022, às 20:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CLÁUDIA BARROSO FRAGA, Testemunha**, em 04/04/2022, às 13:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LAVÍNIA SIMÕES CARNEIRO AUGUSTO, Testemunha**, em 04/04/2022, às 13:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Souza Brambila, Usuário Externo**, em 06/04/2022, às 17:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.tre-mg.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2576234** e o código CRC **82556D17**.



0010638-84.2020.6.13.8000

2576234v6