



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJS

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO IV- NP 09 - ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estratégia de Contratação Nº 8/2021 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 06 de maio de 2021.

FORMULÁRIO IV- NP 09 - ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estratégia de Contratação Nº 14/2020 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 26 de novembro de 2020.

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento ao usuário (*Service Desk*), suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes e execução de serviços operacionais demandadas pelo Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo - PJS, seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

1.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Atendimento de 1º Nível
2	Atendimento de 2º Nível
3	Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados

1.2.1. As equipes de atendimento consistem em:

1.2.1.1. Atendimento Nível 1, subdividida em:

- a) Equipe de Atendimento Nível 1 - Remoto, que realiza atendimentos telefônicos e acesso remoto nos computadores dos usuários;
- b) Equipe de Atendimento Nível 1 - Administração de Usuários, que realiza atividades de concessão e remoção de acessos à rede e aos sistemas;

1.2.1.2. Atendimento Nível 2, subdividida em:

- a) Equipe de Atendimento Nível 2 Presencial, que realiza atendimento presencial em todo o estado, com ANS diferente para a região metropolitana e o restante das localidades;
- b) Equipe de Atendimento Nível 2 Suporte Técnico, que compreendem operação e execução de suporte mais complexo / avançado/ especializado, para as demais equipes.

1.2.1.3. Além das equipes de atendimento, o serviço contará também com:

- a) Equipe de Qualidade no Atendimento, responsável por apoiar as equipes de atendimento nas atividades de gerenciamentos dos chamados e apoiar a gestão nas atividades de monitoramento e qualidade do serviço prestado;
- b) Supervisor da equipe de 1º nível de atendimento, responsável pelas atividades de supervisão das atividades e dos técnicos da equipe de 1º nível de atendimento;

- c) Supervisor da equipe de 2º nível de atendimento, responsável pelas atividades de supervisão das atividades e dos técnicos da equipe de 2º nível de atendimento;
- d) Coordenador do ServiceDesk, responsável pela coordenação de todas as atividades relacionadas com o objeto da contratação.
- e) Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados

2. DA ADJUDICAÇÃO

2.1. Os serviços, objeto desta contratação, compreendem as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos serviços de TI e guardam forte interdependência entre si. Estes serviços devem ser prestados por equipes dotadas de competências técnicas especializadas e que devem buscar, de forma conjunta e compartilhada, o alcance dos seguintes objetivos:

2.1.1. Solucionar, de forma precisa e conforme prazos estabelecidos, as demandas pertencentes ao escopo de atividades delegadas por esta contratação;

2.1.2. Permitir que grupos especializados concentrem sua atuação em atividades que proporcionem maior fluxo de valor à instituição, tais como:

- a) Manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC;
- b) Aperfeiçoamento dos serviços de TIC existentes;
- c) Solução de demandas de maior complexidade.

De forma semelhante, a implantação do "serviço de automatização para atendimento de chamados" também guarda forte interdependência, principalmente com as atividades exercidas pela equipe de 1º nível de atendimento, já que o foco desse serviço é diminuir a incidência de abertura de chamados através do telefone e início de atendimento, que é prestado por essa equipe.

A execução do serviço por equipes distintas dispersariam a responsabilidade pelo alcance dos objetivos. Essa dispersão acarretaria diluição do comprometimento com os processos de trabalho e traria riscos de sobreposição de atividades. Além disso, a comunicação direta e contínua entre as equipes é essencial para a qualidade da prestação do serviço, haja vista que os objetivos são comuns e a fronteira de atuação é muito tênue, dada a forte interconexão das atividades no que concerne aos aspectos técnicos (caráter generalista) e metodológicos (registro, investigação e diagnóstico).

Ante o exposto, a adjudicação do serviço a uma única empresa mitigará os riscos em comento e proporcionará melhor gestão e maior qualidade na execução dos serviços contratados.

3. FORMA DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DO SERVIÇO

Forma de Contratação	Justificativa
☒ Pregão Eletrônico	O serviço almejado é enquadrado, conforme definição legal, como serviço comum – já que possui padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos em edital, utilizando-se de especificações usuais no mercado. Assim, dever-se-ão observar as disposições trazidas pela Lei nº 10.520/2002 e pelo Decreto Federal nº 10.024/2019. Já no que se refere ao tipo de licitação, tem-se que, considerando que a modalidade escolhida foi a do pregão eletrônico, o tipo aqui aplicado será necessariamente o do menor preço.
☐ Pregão Eletrônico com SRP	
☐ Pregão Presencial	
☐ Inexigibilidade de Licitação	
☐ Dispensa de Licitação	
☐ Outra:	

4. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

4.1. Os serviços de atendimento ao usuário (*Service Desk*), suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes e execução de serviços operacionais serão recebidos por servidor formalmente designado pelo CONTRATANTE, que procederá à conferência de sua conformidade

com as condições e especificações exigidas. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado o serviço.

4.2. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.

4.3. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

5. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.1. **A GESTÃO DO CONTRATO** caberá aos servidores designados pelo Secretário Geral do Tribunal de Justiça, que fará publicar o ato de designação no Diário da Justiça, com as seguintes atribuições:

5.1.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;

5.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

5.1.3. Após o ateste da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 5 (cinco) dias úteis para providenciar pagamento;

5.1.4. Informar oficialmente a contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

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

5.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;

5.1.7. Monitorar a execução do contrato;

5.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;

5.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;

5.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.

5.2. **A FISCALIZAÇÃO** dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, tendo por atribuições:

5.2.1. Acompanhar os chamados;

5.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;

5.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, anotar em registro próprio todas as ocorrências e informar ao Gestor do Contrato;

5.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

5.3. **O PREPOSTO** da CONTRATADA será responsável por:

5.3.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;

5.3.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial;

5.3.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

5.3.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir

o bom andamento dos serviços;

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

5.3.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

5.3.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, o qual fará a convocação do preposto;

5.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE;

5.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;

5.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

5.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;

5.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

6. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

6.1. São Obrigações da CONTRATADA:

6.1.1. Credenciar por escrito, no momento da assinatura do contrato, junto ao CONTRATANTE, o preposto, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços;

6.1.2. Assumir, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativas à execução do contrato;

6.1.3. Responsabilizar-se por todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva prestação do serviço;

6.1.4. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos e obrigações estabelecidos neste documento, não transfere, ainda que subsidiariamente, sua obrigação para o CONTRATANTE, nem poderá onerar os custos relacionados ao objeto contratado, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passivamente, para o CONTRATANTE;

6.1.5. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

6.1.6. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do PJES, provocados por ação ou omissão dos empregados da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CONTRATANTE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos;

6.1.7. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução do objeto forem vitimados seus empregados, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE;

6.1.8. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto contratado;

- 6.1.9. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;
- 6.1.10. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;
- 6.1.11. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de quaisquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;
- 6.1.12. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;
- 6.1.13. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade;
- 6.1.14. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;
- 6.1.15. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;
- 6.1.16. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do CONTRATANTE;
- 6.1.17. Assinar o "Adendo 13 - Termo de Confidencialidade", quando da assinatura do instrumento contratual;
- 6.1.18. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim, cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;
- 6.1.19. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as condições previstas no Termo de Referência, edital e contrato, inclusive, comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;
- 6.1.20. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 6.1.21. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;
- 6.1.22. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;
- 6.1.23. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato;
- 6.1.24. A CONTRATADA será responsável pela prestação de todos os serviços, custos de documentação, atendimento e mão de obra, incluindo quaisquer outros trabalhos tidos como necessários para a perfeita execução do suporte, durante a vigência contratual.
- 6.1.25. Manter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este

objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de abertura de chamados.

6.1.26. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação.

6.1.27. Disponibilizar recursos humanos qualificados para a execução do serviço e em quantidade suficiente para atender aos chamados abertos.

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

6.1.29. Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e dos Níveis de Qualidade fixados.

6.1.30. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PJES, observando sempre os critérios de qualidade.

6.2. São Obrigações do CONTRATANTE:

6.2.1. Nomear um Gestor do Contrato e os Fiscais, estes se necessários, para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;

6.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;

6.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;

6.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;

6.2.5. Proporcionar à CONTRATADA o acesso necessário para o regular desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando o atendimento for efetuado na forma presencial;

6.2.6. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

6.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;

6.2.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

6.2.9. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;

6.2.10. Verificar e atestar as faturas da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos;

6.2.11. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;

6.2.12. Cumprir com as demais obrigações constantes no edital, no Termo de Referência e outras previstas no contrato.

7. MULTAS, SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E GLOSAS

7.1. Com fulcro no art. 7º, da Lei nº 10.520/2002; artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/1993, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.2. **Advertência:**

7.2.1. Aplicada na hipótese de execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES; pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço; e pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, bem como ao previsto na tabela de multas.

7.3. **Multa:**

Níveis das Multas	
Nível	Correspondência
1	Advertência
2	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do contrato
3	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato
4	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato
5	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato

Referência para as Multas			
Item	Descrição	Referência	Nível
1	Não manter a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	2
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	3
3	Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	2
4	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	-	4
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante.	Por ocorrência	5
6	Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE.	Por ocorrência Caso a CONTRATADA tenha sido penalizada pelo mesmo motivo, o valor total da multa será acrescido em 2% por ocorrência, limitado ao valor máximo de 10%	4
7	Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	5
8	Não zelar pelas instalações/ equipamentos do Contratante.	Por ocorrência	5
9	Não apresentar documentação exigida da empresa.	Por ocorrência	1
10	Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Por ocorrência	3
11	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço contratado	Por ocorrência	4

12	Atrasar na implantação do serviço	1,5% (um e meio por cento) aplicado sobre o valor do mensal do contrato, ao dia, até o limite de 20 (vinte) dias, limitada a 30% (trinta por cento); 2% (dois por cento) aplicados sobre o valor mensal do contrato, ao dia, limitada a 40% (quarenta por cento), se o atraso ultrapassar 20 (vinte) dias, até o limite de 30 (trinta) dias; e 45% (quarenta e cinco por cento) do valor mensal do contrato, para atraso superior a 30 (trinta) dias. Compensatória no percentual de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) ao dia, até o limite de 2,5% (dois vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela inadimplência de até 50 (cinquenta) dias, cujo prazo iniciar-se-á no primeiro dia após a penalização máxima, o que poderá ensejar em rescisão do contrato.	
13	Reincidir em glosas pelo mesmo indicador por 03 vezes nos últimos 6 meses, consecutivos ou não.	Por ocorrência	5
14	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por ocorrência	5

7.3.1. No caso de não pagamento voluntário da multa pela Contratada a Administração poderá:

- I - descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;
- II - inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no inciso I;
- III - aplicar cumulativamente a multa com outras sanções, em função da natureza e da gravidade do ilícito.

7.4. Penalidade de Impedimento:

7.4.1. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

7.5. Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública:

7.5.1. Nos termos da Lei nº 8.666/1993, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

8. Glosas:

8.1. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes aos indicadores 1, 2 ou 3, se enquadrarem **na métrica 4 por 3 (três) meses consecutivos**, poder-se-á realizar o processo de rescisão

contratual por parte do Contratante.

8.2. O valor de glosa será limitado a 40% (quarenta por cento) do valor mensal do contrato, caso o valor apurado de glosa seja superior a esse limite.

8.3. Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e Acordo de Nível de Serviço (ANS) na prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA estará sujeita a glosas, conforme estabelecidas na tabela abaixo, de acordo com a medição dos indicadores de nível de serviço:

Item	Indicador de desempenho	Forma de Cálculo	Meta
1	Índice de Resolução de chamados de 1º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo primeiro nível / Total de chamados atendidos pelo primeiro nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>=90%
2	Índice de Resolução de chamados elegíveis à equipe Atendimento Nível 2 Presencial de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>=90%
3	Índice de Resolução de chamados elegíveis à equipe Atendimento Nível 2 Suporte Técnico de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>=90%
4	Índice de chamados via WEB elegíveis à contratada com atendimento iniciado em até 15 (quinze) minutos	Total de chamados registrados via WEB com atendimento iniciado em até 15 (quinze) minutos / Total de atendimento registrados via WEB elegíveis a contratada x 100 (cem)	>=90%
5	Índice de chamados solucionados pela CONTRATADA.	Total dos chamados resolvidos em até 50 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato. Obs.: Só será contabilizado o prazo no momento que o chamado ficou nas equipes da CONTRATADA	>=90%
6	Tempo médio de atendimento	Soma do tempo médio entre o início e o fim do atendimento de todas as chamadas do primeiro nível / Total de chamadas.	< 9 minutos/chamada
7	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos do término da gravação da URA / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	< 5%

8	Índice de pesquisa de satisfação do usuário	Total da pesquisa respondida com nível satisfatório ou excelente / total respondido x 100 (cem) O percentual de cumprimento da meta será obtido através da multiplicação do número de avaliações de determinado nível de satisfação pelo coeficiente do respectivo nível e dividindo o resultado pelo número total de avaliações. O cálculo do percentual de cumprimento da meta é feito da seguinte forma: $PCM = 100 * (1 * NOTI + 0.9 * NBOM + 0.7 * NRAZ + 0.4 * NRUI + 0 * NPES) / NTA$ PCM Percentual de Cumprimento da Meta de Satisfação; NOTI Número de avaliações com nível Ótimo; NBOM Número de avaliações com nível Bom; NRAZ Número de avaliações com nível Razoável; NRUI Número de avaliações com nível Ruim; NPES Número de avaliações com nível Péssimo; NTA Número total de avaliações.	>= 90%
9	Indisponibilidade do Link de Dados	Tempo (em horas) de indisponibilidade do link de dados	< 3 horas
10	Índice de Chamados reabertos	Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos / Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos x 100 (cem)	< 2%
11	Tempo médio de espera (TME)	Σ Tempo de espera até o atendimento / Quantidade ligações	< 30 segundos/ligação
12	Índice de rotatividade da equipe de técnicos do Service Desk	Quantidade de técnicos que deixaram ou foram substituídos no Service Desk / Quantidade total de técnicos x 100 (cem)	< 10%
13	Índice de artigos criados ou atualizado (Gestão do Conhecimento)	Quantidade de artigos criados ou atualizados na base de conhecimento	>= 10 unidades
14	Índice de utilização do conhecimento	Total de chamados solucionados com a utilização de conhecimento / Total de chamados solucionados x 100	>= 60%
15	Índice de Qualidade no Atendimento	Quantidade dentro dos padrões de qualidade / Quantidade total de chamados resolvidos no mês X 100 (cem)	>= 99%
16	Índices de falhas de atendimento no plantão	Total de chamados atendidos no plantão com falhas / total de chamados no plantão x 100	< 1%
17	Índice de chamados registrados pelo ServiceDesk com atendimento iniciado em até 05 (cinco) horas úteis	Total de chamados registrados pelo ServiceDesk com atendimento iniciado em até 05 (cinco) horas / Total de chamados registrados pelo ServiceDesk x 100 (cem)	>= 95%
18	Índice de chamados com atendimento em até de 10 (dez) horas úteis	Total de chamados atendidos pelo ServiceDesk com atendimento em até 10 (dez) horas / Total de chamados atendidos pelo ServiceDesk x 100 (cem)	>= 95%
19	Descaracterizar, manipular ou fraudar indicadores/metaspas de níveis de serviço por qualquer subterfúgio.	Por ocorrência de indicador/meta de nível de serviço afetado	0 (Zero) Ocorrência

20	Não apresentar os relatórios consolidados até o 5º dia útil do mês subsequente	Entrega no prazo	<= 50 horas úteis
----	--	------------------	-------------------

8.4. Métricas para aplicação das glosas:

APLICAÇÃO DE GLOSA		
Para os indicadores 1, 2 e 3:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 90%	0%
2	>= 87,5% e < 90%	$1 + [(90 - \text{Valor do Indicador}) / (90 - 87,5)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 85% e < 87,5%	$2 + [(87,5 - \text{Valor do Indicador}) / (87,5 - 85) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 85%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para os indicadores 4 e 8:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 90%	0%
2	>= 85% < 90%	$1 + [(90 - \text{Valor do Indicador}) / (90 - 85)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 80% < 85%	$2 + [(85 - \text{Valor do Indicador}) / (85 - 80) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 80%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para o indicador 5:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 99%	0%
2	>= 98% < 99%	$1 + [(99 - \text{Valor do Indicador}) / (99 - 98)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 97% < 98%	$2 + [(98 - \text{Valor do Indicador}) / (98 - 97) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 97%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para o indicador 6:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 9min	0
2	>= 9min e < 12min	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 540) / (720 - 540)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em segundos)
3	>= 12min e < 15min	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 720) / (900 - 720) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em segundos)
4	>= 15min	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para o indicador 7:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 5%	0
2	>= 5% e < 6%	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 5) / (6 - 5)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 6% e < 7%	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 6) / (7 - 6) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	>= 7%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 9:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 3 horas	0
2	>= 3 horas e < 4 horas	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 180) / (240 - 180)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
3	>= 4 horas e < 5 horas	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 240) / (300 - 240) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
4	>= 5 horas	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 10:

1	< 2%	0
2	>= 2% e < 3%	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 1) / (3 - 2)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 3 e < 4%	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 2) / (4 - 3) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	>= 4%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 11:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 30s	0%
2	>= 30s e < 40s	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 30) / (40 - 30)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 40s e < 50s	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 40) / (50 - 40) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	> 50s	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 12:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 10%	0
2	>= 10% e < 12%	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 10) / (12 - 10)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 12% e < 14%	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 12) / (14 - 12) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 14%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 13:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 10	0
2	= 9	1% aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	= 8	2% aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	<= 7	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 14:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 70%	0
2	>= 65% < 70%	$1 + [(70 - \text{Valor do Indicador}) / (70 - 65)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 60% < 65%	$2 + [(65 - \text{Valor do Indicador}) / (65 - 60) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 60%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 15:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 99%	0
2	>= 98,5% e < 99%	$1 + [(99 - \text{Valor do Indicador}) / (99 - 98,5)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato

3	>=98% e <98,5%	$2 + [(98,5 - \text{Valor do Indicador}) / (98,5 - 98) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 98%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para o indicador 16:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 1%	0
2	>= 1% e <2%	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 1) / (2 - 1)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 2 e <3%	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 2) / (3 - 2) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	>= 3%	4%
Para o indicador 17 e 18:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 95%	0
2	>= 92,5% e < 95%	$1 + [(95 - \text{Valor do Indicador}) / (95 - 92,5)]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 90% e < 92,5%	$2 + [(92,5 - \text{Valor do Indicador}) / (92,5 - 90) * 2]$ % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 90%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para o indicador 19:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	0	0%
2	1	1% aplicado sobre o valor mensal do contrato
3	2	2% aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	> = 3	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para o indicador 20:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	<= 50 horas	0%
2	> 50 e <= 55h	$1 + [(\text{Valor do Indicador} - 3000) / (3300 - 3000)]$ aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
3	> 55 e <= 60h	$2 + [(\text{Valor do Indicador} - 3300) / (3600 - 3300) * 2]$ aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
4	> 60h	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato (valores em minutos)

9. FORMA DE PAGAMENTO

9.1. Em atenção aos princípios da economicidade e da eficiência, a remuneração dos serviços estará vinculada ao atendimento de níveis de serviço e dos prazos de entrega. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços efetuados pela CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço entre as partes (doravante denominado ANS), bem como os prazos de execução, todos estabelecidos no Termo de Referência. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso do padrão de serviço que assumirá junto ao CONTRATANTE.

9.2. Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00 h do primeiro dia até às 23:59 h do último dia do mês.

9.3. **A CONTRATADA somente fará jus ao recebimento de pagamento a partir do início da Fase de Operação e conclusão e aceite da Fase de Planejamento e Transição, previstas no cronograma macro de implantação do serviço.**

9.4. As reduções oriundas do descumprimento de níveis de serviço serão aplicadas a partir do quarto mês de efetiva prestação de serviços pela CONTRATADA. Nos primeiros 03 (três) meses,

considerando-se a necessidade de adaptação da CONTRATADA, a glosa será convertida em advertência;

9.5. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os ANS previstos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance dos ANS. A superação de um dos ANS's não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outros, no mesmo ou em outro período.

9.6. A Nota Fiscal deverá ser encaminhada pela CONTRATADA assim que o Relatório Mensal for atestado pelo CONTRATANTE, descontadas eventuais glosas de valores, acompanhada dos documentos fiscais e dos relatórios de desempenho exigidos.

9.7. A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, sanções, glosas ou indenizações devidas pela empresa CONTRATADA.

9.8. O CONTRATANTE realizará o pagamento mensalmente, **no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/ Fatura, discriminada(s) com os serviços realizados, devidamente atestada(s) pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis.

9.9. **A Guia do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN a VENCER, se aplicável, do Município de realização do serviço, deverá ser apresentada para fins de recolhimento pelo CONTRATANTE, exceto quando a CONTRATADA for optante pelo Simples.**

9.10. As notas fiscais deverão observar o valor constante em sua proposta comercial, bem como deverá constar o número do contrato e descrição do objeto.

9.11. O CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

9.12. Ocorrendo erros nas notas fiscais que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

9.13. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, recusar-se a declarar a fatura, caso constate:

I - Falhas sistemáticas ou intermitentes, decorrentes de defeitos ou vícios nos serviços;

II - Descumprimento dos requisitos técnicos e funcionalidades estabelecidos no Edital e/ou indicados na proposta e demais documentos que a integram.

9.14. Pelo atraso injustificável no pagamento, o CONTRATANTE pagará juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês.

10. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.35

11. VIGÊNCIA CONTRATUAL

11.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.

11.2. A presente contratação visa a possibilitar a continuidade destes serviços do Contratante que vêm sendo ampla e exaustivamente utilizados pelos usuários internos e externos para o

atendimento da volumosa demanda de chamados técnicos. A crescente demanda e a elevada dependência direta de serviços de Tecnologia da Informação, bem como o uso cada vez mais intensificado da rede corporativa, da implantação, operação e evolução do processo eletrônico, da evolução, expansão e sustentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação, da Intranet e dos demais serviços disponibilizados aos usuários internos e externos do Contratante dependem intrinsecamente dos serviços profissionalizados de suporte técnico, que por sua vez devem acompanhar, paralelamente, toda evolução, crescimento e necessidades do PJES.

Desta maneira, o prazo de vigência superior a 12 (doze) meses justifica-se posto que intercorrências nas prorrogações podem acarretar uma situação de extrema vulnerabilidade, caso não se concretizem em tempo hábil, provocando períodos de indisponibilidade na prestação do serviço. A paralisação dos serviços pode acarretar a interrupção do atendimento aos usuários dos sistemas judiciais e administrativos utilizados por todo o PJES, o que certamente traria danos em todos os níveis de sua atividade. Além disso, como dito alhures, trata-se de uma contratação complexa e de grande impacto e importância nos serviços ofertados por este Poder, onde é estimado um período em torno de 06 (seis) meses para que o serviço seja estabilizado em termos de prazos de atendimento, qualidade do serviço e documentação das ofertas de serviços. Por fim, registra-se que o contrato atual teve vigência inicial de 36 (trinta e seis) meses, prorrogado por mais 24 (vinte e quatro) meses, cujo escopo é menor do que o ora pretendido.

12. GARANTIA CONTRATUAL

12.1. Será exigida garantia, na forma do art. 56 da Lei 8666/1993, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 56, §1º, da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 3% (três por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.

12.2. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.

13. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

13.1. O valor referente à prestação de serviços de suporte técnico poderá ser reajustado, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

14. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Integrante Demandante: Carlos Vinícius de Arimatéa;

Integrantes Técnicos: Jaderson de Sousa Falcão, José Renato Fagundes da Silva Júnior e David Sudré de Andrade;

Integrantes Administrativos: Eduardo Fernandes Leal e Ana Lucia Brunoro.

15. APROVAÇÃO E VALIDAÇÃO

Carlos Vinicius de Arimatéa - Secretário de Tecnologia da Informação.

Nos termos do FORMULÁRIO IV da Norma de Procedimento 09, assinam:

o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento;

o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento;

e o Secretário de Tecnologia de Informação responsável pela validação do documento.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUCIA BRUNORO, ANALISTA JUDICIARIO AJ DIREITO**, em 02/06/2021, às 10:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DAVID SUDRE DE ANDRADE, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 02/06/2021, às 11:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO FERNANDES LEAL, TECNICO JUDICIARIO AA SEM ESPECIALIDADE**, em 02/06/2021, às 12:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JADERSON DE SOUSA FALCAO, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 02/06/2021, às 12:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE RENATO FAGUNDES DA SILVA JUNIOR, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 02/06/2021, às 13:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VINICIUS DE ARIMATEA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 02/06/2021, às 14:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0756556** e o código CRC **93FE8698**.

7005068-12.2020.8.08.0000

0756556v53