



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

CONTRATO

CONTRATO PRP Nº 002/2021 - PARTICIPAÇÃO NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021, ORIUNDA DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2021, DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA AO SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS (SGBD) POSTGRESQL NA MODALIDADE 8X5 (8 HORAS POR DIA NOS 5 DIAS ÚTEIS DA SEMANA). (PROCESSO TST Nº 6000047/2021-00)

O **CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**, com sede no SAFS Qd. 8, Conjunto A, Bloco A, 5º Andar, Brasília, DF, CEP 70.070-943, inscrito no CNPJ sob o n. 17.270.702/0001-98, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pela Secretária-Geral, **CAROLINA DA SILVA FERREIRA**, e a empresa **TECNISYS INFORMÁTICA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA.**, com sede no SIA, Trecho 08, Lotes 245/255/265, Guará, Brasília, DF, CEP 71.205-080, inscrita no CNPJ n. 26.990.812/0001-15, telefones (61) 3039-9700/9701, e-mails gcsilva@tecnisys.com.br e jore@tecnisys.com.br, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu representante legal, Senhor **GIOVANNI COELHO DA SILVA**, considerando o julgamento do **Pregão Eletrônico n. 01/2021**, o qual originou a **Ata de Registro de Preços 01/2021**, tendo em vista o que consta do **PROAD 1141/20, do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região e no Processo Administrativo CSJT Nº 6000047/2021-90**, resolvem celebrar o presente Contrato, nos termos da Lei n. 8.666/93, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, as Lei n. 8.078/90 e n. 13.655/19, os Decretos n. 7.892/13 e 10.024/19, bem como a IN n. 01/19 do Ministério da Economia e demais legislações complementares, pelos Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado e, especialmente, pelas cláusulas e condições a seguir enumeradas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO E PREÇO

1.1. O objeto do presente instrumento é a **CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA AO SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS (SGBD) POSTGRESQL NA MODALIDADE 8X5 (8 HORAS POR DIA NOS 5 DIAS ÚTEIS DA SEMANA)**, conforme condições e especificações contidas ao Termo de referência anexo ao Edital.

1.2. Independentemente de transcrição, farão parte integrante deste instrumento, guardada a necessária conformidade entre eles, o Edital do Pregão n. 01/2021 e seus Anexos, bem como a proposta da CONTRATADA, tudo constante do **PROAD TRT23 n. 1141/20**.

1.3. O valor total da contratação é de **R\$ 86.131,50**, conforme descrição abaixo:

LOTE ÚNICO					
Item	Objeto	Unidade	Qtd.	Valor Mensal R\$	ValorAnual (12 meses) R\$
1.2	Prestação de serviços de suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL na modalidade 8x5 (8 horas por dia nos 5 dias úteis da semana), de	Servidor/mês	01	2.871,05	34.452,60

acordo com os requisitos e níveis mínimos de serviço detalhados no Anexo I-A				
VALOR GLOBAL 30 MESES R\$				86.131,50

1.4. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste contrato será de **30 meses**, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do inciso II, do art. 57, da Lei 8.666/93, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

2.2. Os prazos deste Contrato serão contados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas com a execução do presente Contrato correrão por conta do Programa de Trabalho 02.126.0033.2C73.0001, Natureza de Despesa 3.3.90.40, Nota de Empenho 2021NE000895, emitida em 29/11/2021, e notas de empenho a serem emitidas oportunamente.

CLÁUSULA QUARTA - REGIME DA EXECUÇÃO

4.1. O presente Contrato terá execução indireta no regime de empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUINTA - ALTERAÇÕES

5.1. Eventuais aditivos e alterações contratuais reger-se-ão pela Lei n. 8.666/93, sendo que a CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

5.2. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes CONTRATANTES poderão exceder o limite de 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

5.3. Os preços inicialmente contratados poderão ser reajustados anualmente, contados da data de apresentação da proposta, pelo **ICTI** ou, na sua falta, por outro índice que o venha substituir.

CLÁUSULA SEXTA -REQUISITOS E ROTINAS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. REQUISITOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

6.1.1. As Especificações técnicas acerca dos Requisitos e Níveis Mínimos de Serviço estão detalhadas no Anexo I-A do Termo de Referência.

6.2. DINÂMICA DE EXECUÇÃO

Data	Atividade/Etapa
Dia D	Assinatura do contrato e emissão da Ordem de Serviço
Dia D + 10 dias	A CONTRATADA terá até 10 dias após a emissão da Ordem de Serviço para apresentar os documentos e informações necessárias à abertura e acompanhamento de chamados, e iniciar efetivamente a prestação dos serviços
Data de NOTIFICAÇÃO de início da prestação do serviço após assinatura do contrato.	Início da prestação dos serviços de suporte. A CONTRATADA deverá NOTIFICAR o CONTRATANTE do início da prestação do serviço respeitando todos os requisitos deste TR. Esta data servirá de base para os ciclos mensais de pagamento.
Data do início dos serviços mensais	Início do ciclo mensal de prestação dos serviços de suporte.
Início do ciclo mensal de prestação dos serviços + 30 dias	Encerramento do ciclo mensal de prestação de serviços
	Contrato 0049627 SEI 0000047/2021-90 / pg. 2

Encerramento do ciclo mensal + 5 dias úteis	Emissão e entrega de Relatório de Mensal de Atendimento Técnicos (RMAT)
Entrega do RMAT + 3 dias úteis	Emissão da autorização de faturamento (Termo de Recebimento Provisório)
Entrega de NF/Fatura + 2 dias úteis	Emissão do ateste e autorização para liquidação e pagamento (Termo de Recebimento Definitivo)
Emissão do ateste + 5 dias úteis	Liquidação da despesa e pagamento da Nota Fiscal/Fatura

6.3. FORMA DE ACOMPANHAMENTO DA GARANTIA E NÍVEIS DE SERVIÇO

6.3.1. Nível Mínimo de Serviços (NMS) - O Acordo de Nível Mínimo de Serviços (NMS) para a prestação dos serviços de suporte ao PostgreSQL será estabelecido de acordo com o nível de severidade dos chamados que venham ser abertos e estão descritos no item 6 do Anexo I-A do Termo de Referência.

6.3.2. Falhas ao Nível Mínimo de Serviços (FNMS) - A fiscalização do contrato avaliará mensalmente a execução do objeto e registrará cada ocorrência de Falhas ao Nível Mínimo de Serviços (FNMS) contratado, conforme Tabela do Anexo I-C do Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

6.3.3. O critério de pontuação será o de 1 ponto para cada violação de qualquer dos quesitos do NMS (TMIA, TMSO e TMSDC) e mais 1 ponto para cada hora adicional de descumprimento de qualquer dos quesitos do NMS. À soma dos pontos obtidos, deve-se multiplicar o fator de peso relacionado ao nível de criticidade do chamado, conforme a tabela do Anexo I-C do Termo de Referência. O valor de Falhas ao Nível Mínimo de Serviços (NMS) será o resultado da soma dos pontos.

6.3.4. Fator de Qualidade (FQ) - O valor do pagamento mensal será proporcional ao Fator de Qualidade (FQ) obtido no acordo de nível de serviços, a avaliação mensal se dará por meio dos indicadores descritos na tabela do Anexo III, e o Fator de Qualidade será calculado da seguinte maneira:

$$FQ = 100\% - FNMS (\%)$$

6.3.4.1. O valor final corresponderá ao percentual do valor mensal do contrato que a Contratada fará jus ao recebimento.

$$\text{Valor da fatura} = \text{Valor do contratado} \times FQ$$

6.3.5. A CONTRATANTE poderá proceder a rescisão ou não prorrogação do contrato caso o Fator de Qualidade dos serviços não atinja níveis mínimos de qualidade, de acordo com as seguintes condições:

6.3.5.1. Fator de Qualidade inferior a 90% por 3 (três) meses consecutivos

6.3.5.2. Fator de Qualidade inferior a 80% por período igual ou superior a 3 (três) vezes durante 12 meses de Contrato

6.3.6. Contestações - A partir do recebimento do relatório, caso necessário, a CONTRATADA poderá em até 3 (três) dias úteis apresentar justificativas para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação mínimo estabelecido, que será avaliado pelo Gestor do Contrato em até 2 (dois) dias úteis.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1. No recebimento e aceitação do objeto deste Contrato, serão consideradas, no que couber, as disposições contidas nos artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93, observando-se que:

7.2. Para o recebimento INICIAL da prestação dos serviços, o recebimento definitivo que trata do início da prestação do serviço se dará mediante a verificação da documentação solicitada no documento editalício, da notificação por parte da CONTRATADA do início da prestação dos serviços, da disponibilização dos acessos aos sistemas informatizados para registro e consulta aos chamados, do fornecimento do número da central de atendimento telefônico 0800 e das orientações acerca da abertura, registro e acompanhamento de chamados técnicos.

7.3. Por tratar-se de serviço continuado em regime mensal, os recebimentos provisório e definitivo também ocorrerão em consonância com o regime do serviço, estabelecendo condição para que os pagamentos possam ser realizados.

7.4. O recebimento provisório mensal acontecerá ao final de cada ciclo de prestação de serviços mencionado no item 6.2, mediante a apresentação do Relatório Mensal de Atendimento Técnicos do mês a que se refere, para conferência e validação

pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato em até 3 dias úteis, com a subsequente emissão da autorização de faturamento, descontadas as eventuais glosas, ressalvado o direito de contestação por parte da contratada destacado no item 6.3.6.

7.5. O recebimento definitivo mensal ocorrerá após o recebimento e conferência da Nota Fiscal/Fatura pelo Fiscal ou Gestor do Contrato em até 2 dias úteis, com a subsequente emissão do ateste para liquidação e pagamento.

7.6. O recebimento provisório ou definitivo não exclui as responsabilidades civil e penal da licitante.

7.7. A CONTRATADA responsabilizar-se-á por eventuais danos e prejuízos que venha a dar causa, direta ou indiretamente, bem como a terceiros em decorrência da execução do objeto contratado;

7.8. A CONTRATADA comunicará ao Contratante a constatação de quaisquer anormalidades que verificar durante a execução do objeto;

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Comunicar à área de TI, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

8.2. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

8.3. Executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, com observância dos horários estabelecidos para atendimento e responsabilização por quaisquer prejuízos advindos de eventual descumprimento do acordado;

8.4. Manter consistentes, atualizados e disponíveis para entrega os relatórios de procedimentos realizados com os recursos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;

8.5. Fornecer e manter relação atualizada, com nome e qualificação dos técnicos responsáveis pela execução dos serviços nos ambientes do Contratante;

8.6. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, a cujas reclamações obrigam-se a atender prontamente;

8.7. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes de má fiscalização. Esta dar-se-á independentemente daquela que será exercida pelo Contratante;

8.8. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste Contrato, com a qualidade e o rigor exigidos;

8.9. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

8.10. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização realizada pelo Contratante, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas no contrato;

8.11. Atender, nas condições ora estabelecidas, a todo e qualquer chamado que venha a receber do Contratante, associado ao objeto do contrato, conforme prazos estabelecidos no Termo de Referência;

8.12. Comprovar, sempre que solicitado pelo Contratante e no prazo máximo de 5 dias corridos, que possui, em seu quadro, os profissionais relacionados na QUALIFICAÇÃO TÉCNICA;

8.13. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que estes não têm nenhum vínculo empregatício com o Contratante;

8.14. Não transferir a responsabilidade da Contratada, total ou parcialmente, para outras entidades de qualquer natureza, inclusive fabricantes e representantes;

8.15. Abster-se, em qualquer hipótese, de veicular publicidade ou outra informação acerca das atividades objeto do Contrato sem prévia autorização do Contratante;

8.16. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução contratual, assim como sobre as demais informações internas do Contratante, sobre os quais a Contratada tiver conhecimento;

8.17. Não deixar de executar atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto contratado, sob qualquer alegação, inclusive sob pretexto de eventual inexecução anterior de algum procedimento;

8.18. Indicar seus representantes, para fins de contato e demais providências inerentes à execução do Contrato;

8.19. Formalizar o encerramento dos serviços, com procedimentos e Termo de Aceitação;

8.20. Documentar, registrar e entregar ao Contratante, em formato

8.21. Avisar, por escrito, à área de TIC sobre todos os erros, incoerências ou divergências que possam ser levantados nestas especificações, para que sejam tomadas as providências devidas.

8.22. Não utilizar, para fins diversos à execução contratual, os materiais, os processos, os documentos, os dados ou as informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da presente contratação;

8.23. Observar a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e seus regulamentos derivados, todos disponíveis no portal do referido Tribunal Superior do Trabalho e fornecer todas as informações solicitadas por ele, relativas ao cumprimento do objeto;

8.24. Obedecer às normas sobre confidencialidade e segurança, internas e externas, adotadas pelo CONTRATANTE, além das cláusulas específicas constantes deste instrumento.

8.25. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão no órgão para a execução dos serviços.

8.26. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

8.27. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

8.28. Possuir serviço de discagem gratuita 0800, de abrangência nacional, disponível 24x7, com atendimento em língua portuguesa.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Proporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias ao cumprimento do contrato, inclusive acesso remoto ao software objeto do contrato, quando devidamente justificado e sob as condições de segurança e sigilo pactuadas;

9.2. Prestar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que sejam necessários ao cumprimento do contrato;

9.3. Nomear, em conformidade com o disposto no Art. 67 da Lei de Licitações e Contratos, Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, sem prejuízo da total responsabilidade da Contratada perante o Contratante ou para com terceiros;

9.4. Emitir a Ordem de Serviço após a assinatura do contrato, conforme prazo descrito no Termo de Referência

9.5. Aplicar as penalidades cabíveis, garantindo a prévia e ampla defesa da CONTRATADA:

9.6. Comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades observadas na execução serviço contratado;

9.7. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que apresentarem desconformidade com o disposto no Termo de Referência;

9.8. Notificar a CONTRATADA, por escrito, acerca de eventual aplicação de multas previstas neste contrato;

9.9. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços executados para fins de aceite na ocasião dos faturamentos mensais;

9.10. Receber os serviços provisoriamente e definitivamente, mediante termo de recebimento e em conformidade com a legislação;

9.11. Atestar as faturas de serviço apresentadas mensalmente pela CONTRATADA, informando imediatamente e por escrito sobre a eventuais glosas a serem aplicadas, justificando seus motivos;

9.12. Efetuar o pagamento mensal no prazo estipulado

9.13. Emitir atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA- PAGAMENTO

10.1. O pagamento será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE, em moeda corrente nacional, mediante ordem bancária na conta corrente de titularidade da CONTRATADA e por ela indicada, após a emissão do ateste na Nota Fiscal/Fatura, com equivalência de Recebimento Definitivo, respeitado o procedimento da Cláusula 7 e os prazos estabelecidos no item 6.2.

10.2. É obrigatório que a Contratada faça constar no documento fiscal, para fins de pagamento, as informações relativas aos seus dados bancários, bem como comprovação de ser optante pelo SIMPLES, se for o caso.

10.2.1. Constatada alguma irregularidade na nota fiscal, esta deverá ser devolvida ao contratado, para as necessárias correções, em até 10 dias, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.

10.3. É obrigação da Contratada manter durante a execução do objeto todas as condições de habilitação exigidas, sob pena de rescisão contratual e pena do subitem 11.1.1 da Cláusula Décima Primeira.

10.3.1. Caso não se encontre regularizada, a contratada terá o prazo de até 30 dias, contados da sua notificação, para regularização, sem prejuízo da comunicação ao órgão fiscalizador do tributo.

10.4. Em cumprimento às normas e procedimentos previstos na IN 1234/12, expedida pela Secretaria da Receita Federal, este Tribunal efetuará retenção dos IRPJ, COFINS e PIS/PASEP, CSLL, sobre os pagamentos que efetuar a Pessoas Jurídicas em razão do fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, observados os procedimentos pertinentes, exceto para as empresas optantes do "SIMPLES" quando, por ocasião da apresentação da Nota Fiscal, comprovarem a referida opção mediante documento oficial fornecido pela Delegacia da Receita Federal, extraído do CNPJ.

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

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX) I =		(6 / 100)	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
		365	

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Aquele que cometer as condutas abaixo descritas, ficará sujeito às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais cominações legais:

11.1.1. Falhar na execução do objeto.

Sanção: impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo **período de até 12 meses, (nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/02).**

11.1.2. Apresentação de documentação falsa.

Sanção: impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de **até 24 meses, (nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/02).**

11.1.3. Comportar-se de modo inidôneo.

Sanção: impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo **período de até 24 meses, (nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/02).**

11.1.4. Fraudar na execução do objeto.

Sanção: impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo **período de até 30 meses, (nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/02).**

11.1.5. Cometer fraude fiscal.

Sanção: impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo **período de até 40 meses, (nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/02).**

11.2. Quando a ação ou omissão do CONTRATANTE ensejar o enquadramento da conduta em tipos distintos, prevalecerá aquele que comina a sanção mais grave.

11.3. Na apuração dos fatos, a Administração atuará com base no princípio da boa-fé objetiva, assegurando ao contratado a ampla defesa e o contraditório, o direito de juntar todo e qualquer meio de prova necessário à sua defesa, podendo, inclusive, requerer diligências.

11.4. A. Administração deverá formar sua convicção com base na demonstração dos fatos e condutas praticadas, devendo, quando necessário, promover

diligências para a apuração da veracidade dos documentos e informações apresentadas na defesa.

11.5. Pelo atraso, inexecução total ou parcial das obrigações, ou o descumprimento de qualquer cláusula ou condição contida no edital e seus anexos, a CONTRATANTE poderá, garantida prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, conforme o caso, as seguintes sanções:

11.5.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

11.5.2. Multa moratória de 1% por dia, até o limite de 10%, incidente sobre o valor global para 30 meses do Contrato, no caso de atraso para início da prestação dos serviços;

11.5.3. A partir do 11º (décimo primeiro) dia de atraso a Administração poderá considerar a inexecução total ou parcial do contrato, aplicando-se a regra prevista no art. 77 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

11.5.4. Pela inexecução total ou parcial, por culpa da Contratada, será aplicada multa compensatória, calculada, em 20% sobre o valor da parcela inadimplida quando da inexecução parcial ou em 20% sobre o valor anual do Contrato quando da inexecução total, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

11.5.5. Caso o Fator de Qualidade seja igual ou inferior a 75% em um mês serão aplicadas as seguintes sanções além dos descontos aplicados no item 6.3.4 deste Contrato:

EVENTO	OCORRÊNCIA	SANÇÃO			
Fator de Qualidade inferior		Multa	%	Valor sobre o qual será calculado	Medida sobre a qual será calculada
		FQ <=75% Multa	2,00	Valor da Mensalidade	Por hora de atraso
Fator de Qualidade igual ou inferior a 60%	FQ <=60%	Multa	%	Valor sobre o qual será calculado	Medida sobre a qual será calculada
			3,00	Valor da Mensalidade	Por hora de atraso
	FQ <=50%	Inexecução parcial e multa correspondente a 15% sobre o valor da parcela não executada no contrato			
		Em caso de reincidência consecutiva, caracterizara inexecução total do contrato.			

11.6. A CONTRATADA deve justificar fundamentada, prévia e formalmente qualquer ocorrência que a leve a descumprir os deveres estabelecidos neste Instrumento. A aceitação da justificativa ficará a critério da CONTRATANTE.

11.7. As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE ou cobradas diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

11.8. Após a aplicação da penalidade, caso o descumprimento da obrigação persista, a CONTRATANTE poderá proceder à rescisão contratual.

11.9. As penalidades referentes a irregular execução do Contrato serão apuradas pelo Fiscal do Contrato, na forma do art. 67 da Lei n. 8.666/93.

11.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas, realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei n. 8.666/93 e subsidiariamente na Lei n. 9.784/99, sendo obrigatoriamente registradas no SICAF.

11.11. Caso haja, durante o processo de aplicação de penalidade, indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei n. 12.846/13, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - FISCALIZAÇÃO

12.1 A execução do objeto se dará com acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação de representante da CONTRATANTE, com atribuições específicas, nos termos do art. 67 da Lei n. 8.666/93.

12.2. A CONTRATANTE designará, por ato formal, servidores para acompanhamento e fiscalização da prestação do objeto denominados Fiscais e Gestores de Contrato, titulares e substitutos, os quais realizarão de forma preventiva, rotineira e sistemática a verificação da conformidade da prestação do objeto e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

12.3. Quaisquer exigências da Fiscalização, inerentes ao objeto do Contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE.

12.4. É direito da Fiscalização rejeitar qualquer parte do objeto quando entender que a sua execução está fora dos padrões técnicos e de qualidade definidos no Termo de Referência.

12.5. A Fiscalização exercida no interesse da Administração não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - GARANTIA CONTRATUAL

13.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do 1º (primeiro) dia útil seguinte à data em que receber a sua via do contrato assinada, prorrogáveis por igual período, com pedido fundamentado antes de vencer o prazo e a critério da CONTRATANTE, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% do valor global do contrato, com validade da assinatura do contrato até 90 dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

13.1.1. CAUÇÃO EM DINHEIRO, nos termos do Decreto-Lei 1.737/79, com depósito na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor do TST e com a via do beneficiário entregue pela **CONTRATADA** à Seção de Contratos.

13.1.2. TÍTULOS DA DÍVIDA PÚBLICA, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural (eletronicamente) e registrados nas Centrais de Custódia (SELIC e CETIP).

13.1.2.1. não serão aceitos títulos em papel e entende-se que, para que um título da dívida pública possa ser vinculado a um contrato, ele deve ser bloqueado a pedido no SELIC ou CETIP. A execução do título, em caso de necessidade, também ocorrerá com comunicação semelhante.

13.1.3. SEGURO-GARANTIA, conforme circular n. 477/13 da SUSEP e pelo período previsto no contrato principal, para os riscos elencados nos subitens 13.2.1 a 13.2.3, correspondente a 5% do valor global do contrato, na modalidade “Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor ou do Prestador de Serviço”.

13.1.3.1. O aceite do seguro garantia será condicionado à apresentação do respectivo comprovante de pagamento do Prêmio, sendo que:

13.1.3.1.1. No caso de pagamento à vista a apresentação do respectivo comprovante deverá ocorrer concomitantemente com a entrega da apólice do seguro garantia, conforme prazo do item 13.1.

13.1.3.1.2. No caso de pagamento a prazo, a apresentação dos respectivos comprovantes deverá ocorrer em até 10 dias após o vencimento da última parcela.

13.1.4. FIANÇA BANCÁRIA, emitida por instituição regularmente autorizada pelo Banco Central, com renúncia expressa ao “benefício de ordem” constante do art. 827 do Código Civil.

13.2. A garantia deverá assegurar, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

13.2.1. prejuízo advindo do não cumprimento do contrato;

13.2.2. prejuízos causados à CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

13.3. O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais e que não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo TST com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

13.4. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% do valor anual do contrato por dia de atraso, até o limite máximo de 5%.

13.4.1. O atraso superior a 25 dias autoriza o CONTRATANTE a promover o bloqueio e retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% do valor anual do contrato, a título de garantia, que serão depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor do TST.

13.4.2. O bloqueio efetuado com base no item anterior não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA;

13.4.3. A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no item 13.4 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

13.4.4. O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia poderá ser glosado de pagamentos devidos à CONTRATADA.

13.5. O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

13.6. Quando houver abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato comunicará à seguradora e/ou à fiadora, via e-mail, as decisões finais de última instância administrativa.

13.7. Na hipótese de prorrogação contratual a garantia deverá ser renovada e na hipótese de aditivo, reajuste contratual, a garantia deverá ser reforçada, sujeitando-se a multa do item 13.4 em caso de descumprimento do prazo estabelecido.

13.8. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 dias após o término de vigência do contrato.

13.9. O CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

13.9.1. caso fortuito ou força maior;

13.9.2. alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

13.9.3. descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

13.9.4. prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

13.9.4.1. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 13.9.3 e 13.9.4 desta cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo TST.

13.10. A garantia será considerada extinta:

13.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.10.2. com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem 13.1, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

14.1. O Contrato poderá ser rescindido nos casos previstos nos Arts. 77 e 78 da Lei 8.666/93 e nas formas previstas no Art. 79 da mesma Lei, com as consequências contratuais e as previstas no art. 80 da mesma Lei.

14.2. A rescisão do Contrato ocorrerá sem prejuízo da exigibilidade de débito anterior da **CONTRATADA**, inclusive por multas impostas e de condições estabelecidas neste instrumento, além das perdas e danos decorrentes.

14.3. O Contrato poderá ainda ser rescindido por conveniência administrativa da **CONTRATANTE**, mediante comunicação escrita, entregue diretamente ou por via postal, com antecedência mínima de 30 dias.

14.4. Pela rescisão de que trata o parágrafo segundo do art. 79 da Lei 8.666/93, a **CONTRATADA** terá o direito de receber pelos serviços já executados e aceitos pela **CONTRATANTE** até a data de encerramento do presente contrato.

14.5. Conforme o disposto no Inciso IX, do artigo 55, da Lei 8666/93, a **CONTRATADA** reconhece os direitos da **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77, do referido Diploma Legal.

14.6. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, facultada a defesa prévia do interessado e assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.7. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento e seus aditivos, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal de Brasília-DF como competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato que não puderem ser resolvidas pela via administrativa, inclusive os casos omissos, com renúncia de qualquer

outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo, após lido e achado conforme, as partes assinam digitalmente o presente Contrato, para um só efeito legal.

ANEXO I-A REQUISITOS DA DEMANDA

1. Regime de atendimento

Considerando que o Banco de Dados PostgreSQL é componente da infraestrutura do PJe-JT, o modelo do contrato de suporte mais apropriado para mantê-lo dentro das regras definidas pela Resolução CNJ nº 185/2013 (que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe) é o de atendimento por demanda com regimes de disponibilidade e níveis mínimos de serviço compatíveis com os ativos que se pretende manter, a saber:

1.1 Regime de atendimento 8x5

Disponível 8 horas por dia, nos 5 dias úteis da semana, com exigência de níveis mínimos de serviço menos severos, recomendado para suporte aos servidores dos ambientes de homologação, desenvolvimento ou testes, para aspectos preventivos, evolutivos ou de planejamento;

2. Escopo dos serviços a serem prestados

2.1. Atendimento para manutenção corretiva e preventiva a incidentes de qualquer nível de severidade;

2.2. Resolução de dúvidas e orientações sobre uso, configurações, parametrização, compatibilidade e interoperabilidade;

2.3. Correção de problemas de configuração;

2.4. Aplicação de atualizações de versões do software, correções, bugfixes e patches;

2.5. Implementação e validação de trilhas de auditoria;

2.6. Auxílio na análise e melhoria do ambiente;

2.7. Definição, implementação e execução de testes periódicos;

2.8. Definição e implementação de estratégias de backup e de replicação de dados entre nós e clusters;

2.9. Suporte na restauração ou recuperação de dados e de nós e clusters;

2.10. Apoio para a execução de procedimentos de atualizações para novas versões e migrações de bases de dados;

2.11. Criação e execução periódica de serviços de monitoramento do Gerenciador do Banco de Dados que facilitem o acompanhamento do desempenho, a antecipação e a resolução de problemas;

2.12. Intervenção no código fonte do PostgreSQL quando identificada como necessária para a soluções de contorno ou resolução definitiva de problemas de nível crítico;

2.13. Interpretação da documentação do software e seus componentes.

3. Forma de atendimento

O atendimento deverá ser prestado remotamente, por e-mail, telefone ou serviços de mensageria eletrônica, por meio de orientações, fornecimento e aplicação de correções de *softwares* ou *scripts* ou, quando necessário, por acesso remoto ao ambiente do contratante utilizando-se de ferramentas e credenciais disponibilizadas pelo contratante, o que deverá acontecer com possibilidade de monitoramento, pelo Contratante, em tempo real e com tráfego criptografado;

4. Registro e acompanhamento dos chamados técnicos

Todos os chamados de suporte técnico, uma vez abertos, deverão ser classificados de acordo com seu nível de severidade e registrados em sistema próprio de acompanhamento em sítio da contratante e com acesso franqueado às pessoas indicadas pela contratada;

5. Base de conhecimentos

Com a finalidade de permitir a busca por soluções comuns a problemas conhecidos, assim como o registro de procedimentos de manutenção preventiva, a empresa prestadora de serviços deverá contar com software que permita o armazenamento e consulta a uma base de conhecimento de informações técnicas sobre o banco de dados PostgreSQL. Em tal base de dados deverão ser armazenadas informações sobre todos os incidentes, problemas e erros ocorridos na vigência do contrato, assim como as soluções aplicadas e os procedimentos de manutenção preventiva recomendados. Facultativamente, essa base de conhecimento também poderá ser carregada com informações de natureza informativa de origens externas com a finalidade de ampliar e enriquecer seu conteúdo. O acesso à base de conhecimento deve

ser tranqueado aos usuários da contratada (por meio de autenticação) com acesso disponível em sítio da internet e as buscas devem ser possíveis por meio da indicação de palavras-chave que resultem em um rol de itens que atendam aos critérios da pesquisa;

6. Natureza dos chamados técnicos

Os chamados técnicos deverão ser classificados e atendidos de acordo com o nível de criticidade do problema ou demanda que o originou, sendo a classificação dividida em 4 níveis:

1-Crítica: problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência;

2-Alta: problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais;

3-Média: problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema;

4-Baixa: esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas. Um chamado técnico pode, a depender a evolução da gravidade do problema, ser escalado de graduação de severidade, com os prazos de solução do problema sendo considerados o do novo nível de severidade e começando a ser contabilizados a partir do momento da escalação do chamado ao novo nível.

7. Nível Mínimo de Serviços

Os prazos para atendimento devem obedecer, no mínimo, aos parâmetros da Tabela 11 abaixo, e começar a ser contabilizados a partir da abertura do chamado:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS							
Tabela de severidade dos problemas X tempo de atendimento/solução de contorno							
Severidade	Descrição	Prazo de atendimento					
		TMIA		TMSO		TMSDC	
		24x7	8x5	24x7	8x5	24x7	8x5
1-Crítica	Problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência	15min	2h	4h	8h	24h	48h
2-Alta	Problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais	30min	3h	8h	24h	48h	60h
3-Média	Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema	2h	4h	24h	48h	60h	72h
4-Baixa	Esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas	8h	8h	48h	48h	72h	72h

Tabela 9 - Nível Mínimo de Serviços

Na Tabela 11 acima, entende-se por:

TMIA - Tempo Máximo para o Início do Atendimento;

TMSO - Tempo Máximo para Solução Operacional, requerido para que o serviço ou o sistema impactado volte a funcionar, independentemente de ter sido resolvida a causa raiz do problema;

TMSDC - Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Chamado, situação em que o serviço esteja plenamente funcional e a causa raiz do problema é eliminada.

8. Rotina de prevenção de incidentes

Com a finalidade de acompanhar a utilização do Gerenciador de Banco de Dados e prevenir a ocorrência de incidentes, a contratada deverá enviar para o contratante um script de checagem de parâmetros e desempenho do SGB a ser

executado com periodicidade mínima mensal e gerar insumos para a elaboração de relatório e apontamento de ações preventivas que devem ser encaminhados ao contratante. Tal script deve ter sua execução direcionada à instância secundária/réplica do SGB do cluster de produção e sua execução não deve gerar nenhuma alteração de dados do SGB ou impactar negativamente seu desempenho em horários entre as 6:00-23:59h;

9. Relatórios de atendimento técnico

Ao final de cada chamado, a contratada disponibilizará - em sistema de gestão de chamados fornecido pela contratada à contratante, sem custo adicional aos serviços contratados - relatório detalhado do atendimento, descrevendo todos os passos realizados para a solução do problema, que contenha os logs dos comandos executados e de suas saídas, bem como o horário e a duração de cada atividade.

10. Regras de atendimento

Todos os atendimentos realizados pela contratada serão regidos pelo conjunto de regras abaixo relacionadas:

10.1. Todos os chamados deverão poder ser abertos pela internet (sítio da contratante com serviço específico para essa finalidade, em português) disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone, através de Central de Atendimento com discagem gratuita (do tipo 0800) e atendimento em português, com disponibilidade de acordo com o nível de serviço contratado, ou ainda por e-mail através de endereço a ser informado até o início da prestação dos serviços;

10.2. Independentemente do meio utilizado para a abertura do chamado, todos deverão estar registrados em um único sistema que os centralize e permita o acompanhamento em tempo real da evolução e consulta do histórico de atendimento pelo contratante;

10.3. A contratada deverá obrigatoriamente, na abertura do chamado, associar número de registro e/ou protocolo e um nível de prioridade de acordo com a severidade do problema ou incidente relatado. Esse número de registro e nível de severidade devem ser informados ao contratante para efeitos de acompanhamento;

10.4. A Contratada deverá disponibilizar acesso para o Contratante, com autorização para acompanhamento em tempo real do atendimento do chamado por meio de sistema na Internet (WEB) e recebimento, através de correio eletrônico e/ou telefone (ligação gratuita), de notificações com informações acerca de atualizações do estado do chamado;

10.5. Deve ser possível escalar o nível de criticidade de determinado chamado, a pedido do contratante, nos casos em que a situação que o originou se agrave;

10.6. Os chamados somente poderão ser fechados após autorização do responsável indicado na abertura do chamado;

10.7. Chamados fechados sem anuência do responsável designado ou sem que os problemas tenham sido resolvidos serão reabertos, e os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, para efeito de aplicação das sanções previstas;

10.8. Sempre que solicitado pelo Contratante, os chamados que buscam resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas deverão incorporar, quando cabível, elaboração de script que permita aplicar igual solução a futuros problemas com a mesma natureza;

10.9. Após o encerramento de cada chamado de suporte, a Contratada disponibilizará em sistema eletrônico na internet e encaminhará ao Contratante Relatório de Atendimento Técnico (RAT), em formato digital, com todos os dados do chamado de suporte técnico, incluindo identificação do chamado, problema relatado e solução adotada. Serão detalhados data e hora de abertura, início de atendimento, de aplicação de solução operacional e definitiva, causas de eventuais indisponibilidades de serviço ocorridas, bem como a descrição adotada dos procedimentos e soluções aplicadas;

10.10. A Contratada disponibilizará, sem custo adicional para o Contratante, um Gerente de Serviços, responsável por: garantir a qualidade do serviço prestado, acompanhar a resolução dos chamados, emitir e entregar o relatório mensal de atividades executadas e participar de eventuais reuniões com o Contratante, convocadas a qualquer tempo, com vistas tratar do objeto da execução contratual;

10.11. Em casos emergenciais ou por conveniência, poderá o Contratante liberar conexão remota segura para que a Contratada proceda a análise do ambiente, vedado o acesso aos dados do negócio e qualquer intervenção no ambiente sem a prévia e explícita autorização do Contratante;

10.12. A Contratada deve fornecer infraestrutura segura para prestar o suporte remoto previsto no item anterior, com possibilidade de monitoramento, pelo Contratante, em tempo real e com tráfego criptografado;

10.13. Caso identificada necessidade de correção de bug mediante interveniência no código fonte do PostgreSQL, quando esgotado o prazo final da solução definitiva e já implementada solução de contorno no prazo máximo da solução operacional, o chamado poderá ser fechado sem cobrança do respectivo Nível Mínimo de Serviço (NMS);

10.14. O tempo Máximo para Início de Atendimento (TMA) será contabilizado a partir do registro do chamado, de maneira contínua, ou seja, sem interrupções, exceto se estas forem provocadas pelo Contratante;

10.15. A solução operacional do problema que originou o chamado técnico deverá ser repassada ao Contratante no Tempo Máximo para a Solução Operacional (TMSO) previsto no item 6 deste Anexo, tempo este contabilizado a partir do momento da abertura do chamado, de forma contínua;

10.16. Entende-se por solução operacional a disponibilização provisória do sistema/serviço, viabilizada mediante recursos paliativos ou temporários;

10.17. A solução definitiva do problema que originou o chamado técnico deverá ser repassada ao Contratante no Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Chamado (TMSDC) previsto no item 6 deste Anexo, contabilizado, de forma contínua, a partir da abertura do chamado;

10.18. A não observância dos tempos máximos de solução dos chamados estabelecidos no Acordo de Nível Mínimo de Serviço (NMS) configura descumprimento de condição essencial da contratação e enseja aplicação imediata de penalidade.

11. Relatórios Mensais de Atendimento Técnico (RMTA)

Mensalmente a contratada deverá emitir e enviar ao contratante, após o fim de cada ciclo de prestação de serviços, um relatório que apresente um resumo de todos os chamados de suporte abertos no período a que se refere, contemplando pelo menos os seguintes dados:

- a) Identificador único do chamado;
- b) Data e hora de abertura/registro do chamado;
- c) Nome do solicitante da abertura do chamado;
- d) Mês/ano de referência;
- e) Nível de serviço contratado;
- f) Descrição do incidente/problema;
- g) Nível de criticidade do incidente/problema;
- h) Data e hora do início do atendimento;
- i) Data e hora da solução operacional do incidente/problema;
- j) Data e hora da solução definitiva do incidente/problema;
- k) Somatório total dos tempos de solução de todas as ocorrências.



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI COELHO DA SILVA, Usuário Externo**, em 20/12/2021, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA DA SILVA FERREIRA, SECRETÁRIA-GERAL**, em 20/12/2021, às 14:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.csjt.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **0049627** e o código CRC **1642D401**.