



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

## CONTRATO Nº 010/2021

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TI DA JUSTIÇA FEDERAL DA 2ª REGIÃO, QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO E A EMPRESA STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.

Processo Adm. Digital nº TRF2-EOF-2020/00035

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região, inscrito no C.N.P.J. sob o nº 32.243.347/0001-51, com sede na Rua Acre, nº80, Centro, Rio de Janeiro, representado neste ato por seu Exmo. Sr. Presidente, Desembargador Federal Reis Friede, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e a empresa Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A., inscrita no C.N.P.J sob o nº 58.069.360/0001-20, estabelecida na Av. Jaguary, nº 164, Centro, Jaguariúna/SP, CEP: 13910-039, Tel.: (21) 3257-6400, Celular: (21) 99999-4127, e-mail: [adwajsenzom@stefanini.com](mailto:adwajsenzom@stefanini.com), representada neste ato por sua Representante Legal, Sr.ª Maria Magali Bredariol, a seguir denominada apenas CONTRATADA, tendo em vista o constante e decidido no Processo Administrativo Digital nº TRF2-EOF-2020/00035, em consequência do Pregão Eletrônico nº 093/2020, fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19, homologado em 11/01/2021, através do despacho nº TRF2-DES-2021/00802, FIRMAM o presente Contrato com a finalidade de prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte técnico aos usuários de soluções de TI da Justiça Federal da 2ª Região, sujeitas as partes às normas da Lei nº 8.666/93 e suas posteriores alterações, e da Portaria nº TRF2-PTP-2017/00110, de 15/03/2017, deste Tribunal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 1



### 1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO:

Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte técnico aos usuários de soluções de TI da Justiça Federal da 2ª Região, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 093/2020 e seus Anexos I, II, III, IV, V e VI e na forma estabelecida neste Contrato.

### 2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.1 - O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços principais:

2.1.1 - Central Regional de Atendimento de Serviços de TI.

2.1.1.1 - Suporte Técnico às ferramentas de atendimento técnico.

2.1.1.2 - Suporte a Videoconferências.

2.1.2 - Suporte Técnico Presencial.

2.1.2.1 - Serviço de atendimento à rede.

2.1.2.2 - Serviço de manutenção de equipamentos.

2.1.3 - Suporte Técnico Presencial Crítico.

2.2 - Os serviços a serem prestados pela Contratada devem ser baseados no ITIL e visam assegurar a menor indisponibilidade possível das soluções de TI, através de procedimentos padronizados, definidos ou aprovados pelo Contratante.

### 2.3 - CENTRAL REGIONAL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS DE TI

2.3.1 - A Central Regional de Atendimento de Serviços de TI, doravante denominada como CENTRAL, deve prover um ponto único de contato de todos os usuários e clientes de soluções de tecnologia da informação da Justiça Federal da 2ª Região, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de chamados, baseado nas práticas da biblioteca ITIL, conforme especificações.

2.3.2 - Os serviços da Central incluem as seguintes atividades principais:

2.3.2.1 - Receber e realizar o atendimento de 1º nível dos chamados técnicos dos usuários, pelos canais de atendimento definidos pelo Contratante (telefone, e-mail e web).

2.3.2.2 - Cadastrar todas as demandas recebidas na Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizada pelo Contratante.

2.3.2.3 - Categorizar e priorizar as demandas, conforme critérios definidos pelo Contratante.

2.3.2.4 - Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes.

2.3.2.5 - Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores.

2.3.2.6 - Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualizações de *softwares*, componentes, equipamentos e serviços.



2.3.2.7 - Apurar e monitorar o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos pelo Contratante.

2.3.2.8 - Realizar todos os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores ao longo do processo de atendimento, visando garantir o efetivo atendimento do chamado do usuário. Quando o Grupo solucionador envolvido não estiver integrado à Plataforma de Gestão de Atendimento, a Contratada deverá providenciar a abertura do chamado junto ao grupo solucionador, seguindo o respectivo procedimento estabelecido, anexando ao sistema o registro da abertura do chamado (acionamento de Grupo Solucionador externo).

2.3.2.9 - Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido escalonado para outra equipe.

2.3.2.10 - Acompanhar o andamento de todas as demandas de atendimento, desde o recebimento até o efetivo fechamento, monitorando e interagindo com todos os grupos solucionadores envolvidos no processo de atendimento, visando garantir o cumprimento de todos os Níveis de Serviço, registrando os procedimentos executados no sistema.

2.3.2.11 - Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações, utilizando o canal de comunicação definido pelo Contratante.

2.3.3 - O serviço deverá ser supervisionado por profissional dedicado e qualificado que deverá desempenhar as seguintes atividades:

2.3.3.1 - Gerir a equipe técnica da contratada.

2.3.3.2 - Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central.

2.3.3.3 - Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência.

2.3.3.4 - Elaborar estatísticas e relatórios de acompanhamento.

2.3.3.5 - Monitorar as atividades da equipe técnica da Central, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades.

2.3.3.6 - Participar de reuniões sobre mudanças em serviços.

2.3.3.7 - Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço.

2.3.4 - A Central de Serviços será responsável pela produção e emissão dos relatórios gerenciais, mensalmente, que conterão, no mínimo, os seguintes itens:

2.3.4.1 - Total de chamados.

2.3.4.2 - Chamados por nível.

2.3.4.3 - Chamados por serviço.

2.3.4.4 - Chamado por técnico.

2.3.4.5 - Chamados por cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

## 2.3.5 - SUPORTE ÀS FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO TÉCNICO

### 2.3.5.1 - Plataforma VoIP:

publinter



2.3.5.1.1 - O Contratante utiliza uma Plataforma VoIP apoiada nos seguintes *softwares*:

- a) **FreePBX 12.0.76.2**: Hospedado no datacenter da Contratante com os papéis de gateway VoIP, DAC/Call Center e Unidade de Resposta Audível.
- b) **3CX 6.0.20943**: Provê o *softphone* em uso pela Central.
- c) **Flash Operator Panel 2**: Provê um painel de operações para acompanhamento das condições do atendimento telefônico da Central.
- d) **Asternic Call Center Stats**: Provê um painel de relatórios sobre o desempenho da Central.

2.3.5.1.2 - O suporte técnico deve abranger a Plataforma VoIP, ferramenta utilizada pela Central, tendo como principais atividades:

- a) Aplicação de patches relacionados aos aplicativos que compõem a solução.
- b) Gerenciamento da Plataforma VoIP, disponibilizada pelo Contratante, realizando as customizações necessárias para operação do serviço e da emissão de relatórios e indicadores.
- c) Configuração de novas funcionalidades nos ramais na Plataforma VoIP.
- d) Análise de logs dos aplicativos que compõem a Plataforma VoIP visando a detecção de eventuais falhas de hardware e software de forma a obter subsídios para realização de ações corretivas.
- e) Instalação/configuração de Plataforma VoIP no caso de migração de servidor.
- f) Implementação de novas configurações de segurança nos aplicativos que compõem a solução.
- g) Modificação da árvore da Plataforma VoIP, quando necessário.

2.3.5.1.3 - A Contratada deverá fazer a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários, por atendimento telefônico, vinculando ao respectivo número de chamado da Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizado pelo Contratante.

2.3.5.1.4 - A Contratada deverá entregar, a pedido do Contratante, em até 2 (*dois*) dias úteis, qualquer gravação de atendimento ocorrida nos últimos 3 (*três*) meses.

2.3.5.1.5 - A Contratada deverá assegurar, ao menos 1 (*uma*) vez por ano, a realização por sua equipe técnica de testes de homologação e a implantação de 1 (*uma*) atualização anual de versão do conjunto de *softwares* que compõem a Plataforma VoIP, admitida a subcontratação desse tipo de serviço.

2.3.5.1.6 - A Contratada poderá substituir a Plataforma de VoIP de forma parcial ou total, desde que exista anuência e interesse do Contratante, sem nenhum ônus adicional, e fique assegurada a continuidade do uso da Plataforma de VoIP mesmo após o término do Contrato e a plataforma



proposta apresente documentação que permita a configuração /personalização/sustentação por outra empresa que suceder à Contratada.

2.3.5.2 - A Contratada deverá emitir mensalmente estatísticas de atendimento, incluindo:

- a) quantidade de chamadas atendidas dentro dos níveis de serviços.
- b) quantidade de chamadas abandonadas.
- c) tempo médio de espera em fila
- d) quantidade de chamadas em fila.
- e) tempo médio de conversação.
- f) tempo médio de atendimento.
- g) nível de serviço.

2.3.5.3 - **Plataforma de Gestão de Atendimento**

2.3.5.3.1 - O suporte técnico deve abranger a Plataforma de Gestão de Atendimento, ferramenta utilizada pela Central, tendo como principais atividades o gerenciamento, administração, atualização e operação dos componentes que compõem esta Plataforma.

2.3.5.3.2 - A Contratada deverá, sempre que necessário ou solicitado, apoiar as equipes técnicas do Contratante na configuração da Plataforma de Gestão de Atendimento e nos ajustes de processos de trabalho visando à implantação e/ou revisão (caso já implantados) dos seguintes processos ITIL:

- a) gerenciamento de incidentes,
- b) gerenciamento de requisições,
- c) gerenciamento do conhecimento,
- d) gerenciamento do catálogo de serviço,
- e) gerenciamento de níveis de serviço,
- f) gerenciamento de portfólio.
- g) gerenciamentos de mudança,
- h) gerenciamento de problema,
- i) gerenciamento de ativo e configuração.

2.3.5.3.3 - Plataforma de Gestão de Atendimento do Contratante é apoiada nos seguintes *softwares*:

- a) GLPI: Software que constitui a ferramenta ITSM.
- b) *Fusion Inventory*: Software de Inventário de Ativos de TI.
- c) *Fusion Inventory/Kaspersky Endpoint Security*: Software de Distribuição de Pacotes.
- d) Sistema de Controle de Disponibilidade (desenvolvimento próprio): Software de Pannel de Avisos de Disponibilidade.
- e) *Microsoft Power BI/Graphana/Metabase*: Software de visualização do banco de dados do GLPI e geração de relatórios.
- f) *Zabbix*: Software de monitoramento de desempenho de rede.



2.3.5.4 - A critério do Contratante, a plataforma de gestão de atendimento poderá ser substituída por outra, durante a vigência do Contrato, o que não desobriga o cumprimento dos níveis de serviços por parte da Contratada.

**2.3.5.5 - Base de Conhecimento**

2.3.5.5.1 - As principais atividades de suporte técnico à Base de Conhecimento são:

- a) Elaborar novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário.
- b) Contribuir com a elaboração de novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário.
- c) Revisar e propor alterações nos artigos existentes.
- d) Certificar-se da qualidade dos textos dos artigos para que sejam compreensíveis, organizados, padronizados e com vocabulário compatível com o público alvo.
- e) Verificar periodicamente a existência de artigos obsoletos, promovendo a devida atualização.
- f) Gerar estatísticas de uso e atualização da base de conhecimento.
- g) Atuar na implementação e manutenção dos processos, documentos, planilhas e bases de dados de controles de ativos, garantindo segurança e eficiência nas atividades de armazenamento, distribuição e remanejamento dos ativos de TI que sejam utilizados diretamente pelos usuários.

**2.3.5.6 - Qualidade e pesquisa de Satisfação**

- a) A Contratada deverá providenciar, sem custo adicional para o Contratante, meio automático de pesquisa de satisfação do atendimento da Central. A pesquisa deve ser feita por telefone, após o atendimento pelo Analista da Central (solicitante aguarda na linha para responder a pesquisa).
- b) A Contratada deverá apurar mensalmente o resultado da pesquisa e apresentar ao Contratante.
- c) O Contratante definirá as perguntas e formato da pesquisa.
- d) A Contratada deverá monitorar, de forma on-line, os tipos de incidentes que estão sendo registrados na Central de Serviços, de forma a antecipar a identificação da ocorrência de problemas, iniciando o respectivo processo de trabalho.
- e) A Contratada deverá propor medidas que contribuam com a melhoria contínua dos serviços prestados pela Central.
- f) A equipe alocada neste serviço buscará, no escopo das questões de microinformática, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes, eliminar incidentes recorrentes, correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas).



g) A equipe alocada deverá inspecionar por meio de escuta (gravação) e logs, os atendimentos realizados pelos Analistas da Central à procura de eventuais divergências quanto aos scripts, processos de trabalho e qualidade esperada de atendimento, bem como certificar-se que os mesmos estão sendo realizados corretamente quanto à postura, cordialidade e conhecimento técnico adequado.

### 2.3.6 - SUPORTE A VIDEOCONFERÊNCIAS:

2.3.6.1 - O serviço de suporte técnico a videoconferências compreende as principais atividades:

- a) Realizar de tarefas de suporte relacionadas à videoconferência no tocante à configuração de protocolos TCP/IP, SIP, H323, endereços roteáveis e não roteáveis.
- b) Efetuar testes de viabilidade, realizar e monitorar conexões de videoconferência sejam elas ponto a ponto ou multiponto.
- c) Efetuar o registro, na forma estabelecida pelo Contratante, das ações executadas durante e após a conexão de videoconferência e de eventos de anormalidade ocorridos durante a fase preparatória e de execução do evento.
- d) Realizar o contato, quando necessário, com o usuário solicitante para agendar o melhor dia e horário a fim de realização dos testes
- e) Realizar o contato, quando necessário, com outras equipes ou prestadores de serviço que porventura estejam envolvidas na videoconferência a fim de auxiliar na resolução de problemas de conexão durante os testes ou realização do evento.
- f) Realizar o contato com o usuário final, nos casos dos eventos de gravação de videoconferência cujos arquivos resultantes não fiquem diretamente disponíveis para o download pelos mesmos, para fornecer orientações acerca do procedimento para obter tal arquivo de gravação.
- g) Analisar chamados de VC e elaborar relatórios para a supervisão da unidade responsável do Contratante.
- h) Agendar chamados no sistema automático de videoconferências, de acordo com os chamados recebidos.
- i) Desenvolver conhecimento referente às atividades de videoconferências.
- j) Criar e manter cadastros de interesse para as atividades de videoconferências, como: cadastro de equipamentos, arquitetura de redes internas e externas, contatos, arquitetura de soluções etc.
- k) Intermediar a atividade de manutenção de software e hardware adquirido junto aos fornecedores.
- l) Identificar e diagnosticar problemas de comunicação ligados a videoconferências.

### 2.3.7 - Novas tecnologias e ferramentas que contribuam para melhoria e cumprimento de níveis de serviço



2.3.7.1 - A Contratada poderá sugerir e, com a anuência do Contratante, fazer uso de tecnologias e ferramentas que contribuam para a melhoria e cumprimento dos índices de Níveis de Serviço (por exemplo: *Chatbot*, Automatização Robótica de Processos (RPA) etc), desde que não gere ônus adicional ao Contratante e ainda que as mesmas não estejam explicitamente previstas no Contrato.

#### 2.4 - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

2.4.1 - Os serviços de suporte técnico presencial cobrem apenas os usuários do Tribunal Regional de Federal da 2ª. Região, em todas as suas unidades, nos endereços elencados no Anexo C. Tem como objetivo prover serviços de atendimento de campo, complementando os serviços providos pela Central de forma a garantir um atendimento integral.

2.4.2 - Atendimento de suporte presencial (também conhecido como *deskside* ou *field service*) atuará como suporte local para incidentes e requisições de serviço que:

2.4.2.1 - Por sua natureza, não podem ser resolvidos remotamente, em especial, aqueles relativos a problemas em hardware ou nos sistemas operacionais das estações de trabalho, notebooks, impressoras, scanners, entre outros dispositivos de computação pessoal.

2.4.2.2 - Por exigência do processo de trabalho adotado pelo Contratante, deve ser atendida presencialmente, ainda que constituam atividades que, pela sua natureza, possam ser realizadas de forma remota (por exemplo: suporte técnico presencial exigido por usuários VIP, permanência presencial durante a Sessão Plenária e Sessão de Julgamento etc.).

2.4.2.3 - Os serviços de Suporte Técnico Presencial incluem as seguintes atividades principais:

2.4.2.3.1 - Realizar atendimento presencial aos usuários de TI, a partir das solicitações recebidas no Atendimento Remoto ou diretamente pelo Gestor do Contrato, respeitando os Níveis de Serviço acordados.

2.4.2.3.2 - Contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço que porventura possuam correlação com o incidente, ou possam auxiliar no diagnóstico e resolução do problema ou requisição a ser tratada.

2.4.2.3.3 - Efetuar avaliações técnicas sobre problemas em equipamentos e suprimentos de TI, contendo todos os esclarecimentos solicitados pelo Contratante.

2.4.2.3.4 - Acompanhar técnicos de fornecedores de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TI, durante eventuais manutenções nos equipamentos.

2.4.2.3.5 - Contactar, se necessário, o usuário solicitante para agendar o melhor dia e horário para a visita.

2.4.2.3.6 - Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive,



eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TI, com peças fornecidas pelo Contratante, caso necessário.

2.4.2.3.7 - Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos clientes (cartuchos incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos clientes etc.), encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao fiscal do Contratante.

2.4.2.3.8 - Realizar manutenções básicas em equipamentos, tais como formatação, restauração de imagem, upgrade de hardware, limpeza, entre outras.

2.4.2.3.9 - Realizar a padronização dos equipamentos em setores, como atualização de aplicativos, configuração de computadores e atualização de *hardware*, com a finalidade de manter o parque computacional livre de indisponibilidade.

2.4.2.3.10 - Registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todos os deslocamentos à mesa do usuário.

2.4.2.3.11 - Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrência.

2.4.2.3.12 - Instalar a imagem padrão em estações de trabalho ou *notebooks* e similares.

2.4.2.3.13 - Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em eventos oficiais, mesmo que fora das dependências do Contratante, neste último caso, mediante solicitação do Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 (*vinte e quatro*) horas.

2.4.2.3.14 - Instalar, desinstalar e configurar equipamentos de TI, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, *notebooks*, impressoras, *scanners*, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, *mouse*, *modens*, *tokens* de acesso, etc..

2.4.2.3.15 - Apoiar e prestar suporte à operação de videoconferências e audioconferências.

2.4.2.3.16 - Realizar a entrega, movimentação e remanejamento de equipamentos de TI, registrando e controlando todas as alterações efetuadas.

2.4.2.3.17 - Manter atualizada e zelar pela consistência da base de ativos do Contratante.

2.4.2.3.18 - Serviço de atendimento à rede:

- a) 'Crimpar', instalar e identificar cabos de rede.
- b) Identificar presencialmente problemas de conexão de rede, cabeada ou sem fio, dos microcomputadores e impressoras, entre outros.
- c) Identificar portas em equipamentos switch.



- d) Efetuar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica (cabo UTP e fibra óptica) para equipamentos de TI.
- e) Apoiar a instalação e reorganização de armários de cabeamento (*wiring closets*), quando solicitado e de acordo com as orientações fornecidas pelo Contratante.

2.4.2.3.19 - Serviço de manutenção de equipamentos:

- a) Auxiliar o Contratante quando houver necessidade de confrontação de laudos emitidos por outros prestadores de serviço.
- b) Executar serviços de manutenção de impressoras laser, tais como: recuperar fusores e rolos de carga, soldar componentes, diagnosticar problemas, montar, desmontar e efetuar manutenção preventiva e corretiva em impressoras laser sem garantia e/ou contrato de manutenção.
- c) Executar serviços de manutenção de scanners, tais como: trocas e recuperação de lâmpadas, troca de kits, lubrificação de engrenagens, limpeza de lentes.
- d) Executar serviços de manutenção de terminais de autoatendimento/microcomputadores, tais como: troca de módulos internos e regulagem dos blocos impressores, soldagem de componentes (capacitores, CIs), reparar fontes.
- e) As peças e componentes necessários para substituição serão fornecidos pelo Contratante."

**2.5 - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL CRÍTICO**

2.5.1 - Principais atividades idênticas às do SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL, diferenciando-se pelo escopo, que é específico para Magistrados.

2.5.2 - Escopo:

2.5.2.1 - O escopo restringe-se ao atendimento a magistrados.

2.5.2.2 - Os atendimentos aos magistrados deverão ser iniciados de forma imediata.

- a) Na hipótese de inexistir técnico livre para iniciar o atendimento de forma imediata deverá ser pausado o atendimento que estiver em curso e apresentar menor prioridade e/ou ser mais recente.
- b) O técnico deverá se deslocar ao local onde se encontra o Magistrado e iniciar o atendimento presencial, em até 10 (*dez*) minutos após a atribuição do chamado, ou 10 (*dez*) minutos antes do horário agendado.

2.5.2.3 - Sempre que houver uma Sessão de Julgamento, pelo menos 01 (*um*) técnico de Suporte Técnico Presencial Crítico fará todo o procedimento de verificação dos equipamentos do local e ficará disponível, a fim de minimizar os riscos de incidentes durante a Sessão de Julgamento.

2.5.2.4 - Sempre que houver uma Sessão Plenária, pelo menos 02 (*dois*) técnicos de Suporte Técnico Local Crítico farão todo o procedimento de verificação dos equipamentos do local e ficarão disponíveis, a fim de minimizar os riscos de incidentes durante a Sessão Plenária.



2.5.2.5 - Será fornecida pelo Contratante uma lista de usuários com prioridade de atendimento, contendo em torno de 40 (*quarenta*) usuários:

a) Todos os chamados de usuários com prioridade de atendimento serão atendidos antes dos demais chamados, devendo ser adotado o processo de atendimento com prioridade "Alta", independentemente da ordem de chegada.

2.5.2.5.1 - O Contratante poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a lista de usuários com prioridade de atendimento, devendo informar a nova lista à Contratada com antecedência mínima de 24 ( *vinte e quatro*) horas.

2.5.3 - Traje:

2.5.3.1 - Os técnicos de Suporte Técnico Local Crítico deverão estar sempre trajando esporte fino:

a) Entenda-se por esporte fino, traje composto com sapatos sociais, calças esportivas com pregas ou vincos, camisas com manga longa. Não uso de calças jeans, pois elas podem dar um ar de descaso o que não é adequado a esse traje.

2.5.4 - Os serviços de suporte presencial e presencial crítico deverão ser supervisionados por profissional dedicado e qualificado que deverá desempenhar as seguintes atividades:

2.5.4.1 - Gerir a equipe técnica da contratada de atendimento presencial, incluindo o crítico.

2.5.4.2 - Garantir a qualidade dos serviços prestados.

2.5.4.3 - Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência.

2.5.4.4 - Monitorar as atividades da equipe técnica, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades.

2.5.4.5 - Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço.

2.5.5 - Os Técnicos de suporte presencial e presencial crítico da empresa deverão dispor de todo o material necessário à prestação do serviço, incluindo celulares do tipo *Smartphone* e cadastro no *Whatsapp*, de forma a permitir a execução de testes de conexão em rede e acesso a aplicativos do Contratante, quando necessário.

## 2.6 - FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.6.1 - Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.

2.6.1.1 - Esse conceito define o Contratante como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

2.6.1.2 - Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

2.6.2 - A medição da prestação dos serviços será por resultado, com base na quantidade de usuários suportados, levando-se em conta o atendimento aos Níveis de Serviço estabelecidos.

2.6.3 - Será pago um valor fixo mensal pela execução dos serviços prestados, descontadas as glosas previstas no Anexo A, caso os níveis mínimos de serviço não sejam cumpridos.

2.6.4 - O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do Contratante como as apresentadas nos itens 2.4.2.2 e 2.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.

2.6.5 - Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do Contratante.

2.6.6 - O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da Contratada, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada subitem do item 2.1.

2.6.7 - A Contratada deverá designar formalmente profissional(is) com perfil de gestor que cumpram os seguintes papéis, presencialmente, nas instalações do Contratante:

2.6.7.1 - Gerir a equipe da Contratada, incluindo os supervisores.

2.6.7.2 - Atuar como ponto focal das questões relacionadas ao Atendimento presencial, centralizando e uniformizando orientações, procedimentos, rotinas e conhecimentos das diferentes equipes desse serviço.

2.6.7.3 - Monitorar e garantir a qualidade dos atendimentos e o atendimento aos Níveis de Serviço e satisfação dos usuários.

2.6.7.4 - Atuar como ponto de escalonamento.

2.6.7.5 - Apresentar ao Contratante as estatísticas e relatórios de desempenho.

2.6.7.6 - Comunicar tempestivamente ao Contratante qualquer problema que possa impactar o negócio do Contratante ou usuários críticos.

2.6.7.7 - Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Contratante da Central de Serviços, quando necessário, mudanças nos processos internos.

2.6.7.8 - Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço.

2.6.7.9 - Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos para cada serviço.

2.6.7.10 - Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço.

2.6.7.11 - A Contratada deverá garantir uma quantidade mínima em cada prédio que garanta o atendimento imediato aos usuários críticos.



2.6.8 - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos Níveis de Serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao gestor do Contrato, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

2.6.9 - Excepcionalmente, ou a critério do Contratante, poderá ser necessário realizar serviços fora do horário estabelecido. Entre estas ocasiões eventuais e esporádicas, incluem-se a realização de eventos patrocinados e/ou sob coordenação do Contratante no Estado do Rio de Janeiro, podendo ser fora das dependências do Contratante. Tais serviços envolvem atividades que fazem parte do objeto desta contratação, os quais deverão ser previamente autorizados pelo Contratante, que providenciará os meios de transporte. Estima-se 6 (seis) eventos desta natureza, anualmente.

2.6.10 - Eventualmente, durante o expediente normal, poderão ocorrer serviços agendados de atendimento de suporte nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI. Tais chamados deverão ser previamente autorizados pelo Contratante que inclusive, providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento.

2.6.11 - Toda a equipe da Contratada deverá estar uniformizada quando prestando serviço nas dependências do Contratante (calça social e camisa social, limpos e em bom estado, sem manchas, rasgos ou desgastados) e portando crachá de identificação.

### **3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DOS LOCAIS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

3.1 - Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, conforme endereços constantes do Anexo C.

3.2 - Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, no horário de 10h às 19h e sábados, domingos e feriados de 12h às 17h.

### **4 - CLÁUSULA QUARTA: DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO COM A CONTRATADA:**

4.1 - Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento, sem custo adicional, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste instrumento, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto contratado. Neste momento, deverão ser assinados os Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo e de Ciência.

4.2 - Deverão participar dessa reunião, o Gestor do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, o Representante legal da Contratada, Preposto e demais intervenientes.

4.3 - A reunião realizar-se-á nas instalações do Contratante em até 15 (quinze) dias corridos após assinatura do Contrato, conforme horário a ser agendado com o Contratante.



**5 - CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

5.1 - Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços objeto desta contratação.

5.2 - Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços dentro dos prazos estipulados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

5.3 - Controlar a execução e os respectivos pagamentos retendo-os, no todo ou em parte, nos casos de execução defeituosa dos serviços e/ou existência de qualquer débito pendente.

5.4 - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio de seus profissionais ou preposto, visando a prestação do serviço.

5.5 - Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessárias à execução dos serviços. Caso a Contratada considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou adequada à prestação dos serviços, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato, tais como mobiliário, equipamentos, telefonia e telecomunicações, poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, disponibilizando-a e mantendo-a na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem custos adicionais para o mesmo.

5.6 - Realizar a hospedagem das seguintes ferramentas necessárias ao gerenciamento e execução dos serviços:

5.6.1 - Plataforma VoIP, descrita no subitem 2.3.5.1.

5.6.2 - Plataforma de Gestão de Atendimento, descrita no subitem 2.3.5.3.

5.6.3 - O Contratante tem a prerrogativa de modificar a sua plataforma de Gestão de Atendimento durante a vigência do contrato, o que não desobriga o cumprimento rigorosamente dos níveis de serviços pela Contratada.

5.7 - Comunicar oficialmente à contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.

5.8 - Proporcionar recursos técnicos necessários definidos neste Contrato para que a Contratada possa executar os serviços pactuados.

5.9 - Registrar ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.

5.10 - Comunicar com antecedência necessária, à Contratada eventuais alterações na plataforma de TI. A comunicação será feita ao preposto, cuja responsabilidade inclui disseminá-la à equipe prestadora do serviço que, ao seu turno, deverá providenciar capacitação de seus técnicos de forma tempestiva.

5.11 - Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e sistemas de informação do Contratante relacionados à execução dos serviços.



5.12 - As inconformidades encontradas nos serviços entregues serão comunicadas formalmente e por escrito à Contratada, no prazo máximo de 20 (*vinte*) dias úteis, que deverá corrigir imediatamente.

#### **6 - CLÁUSULA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

6.1 - A Contratada deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive aquelas relativas às especificações, sob pena de rescisão contratual.

6.2 - Disponibilizar os “headsets” necessários à equipe da Central.

6.3 - Disponibilizar Plataforma de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho, para atendimentos dos chamados de forma remota, com as seguintes características principais:

6.3.1 - A Plataforma Complementar a ser disponibilizada pela Contratada deverá permitir interação remota, diretamente na estação de trabalho do usuário da rede da Contratante, autorizada ou solicitada por este, com as Posições de Atendimento e Posições de retaguarda para solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário.

6.3.2. - Os acessos remotos deverão ser autorizados pelo usuário conectado ao computador e as solicitações deverão informar ao mesmo o técnico que solicita a conexão. Caso o usuário não autorize o acesso ou não esteja disponível para autorizá-lo, tal ocorrência deverá ser registrada e o tempo para solução do incidente será pausado até que o usuário autorize o acesso do técnico.

6.3.3 - A abrangência desta Plataforma Complementar inclui todos os usuários atendidos pela Central, bem como os locais onde estão lotados usuários do Contratante que tenham acesso à sua rede de forma remota.

6.3.4 - Esta Plataforma Complementar deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança desta operação, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas e que interaja com a Plataforma de Gestão de Atendimento de forma natural:

6.3.4.1 - Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário.

6.3.4.2 - Registrar os eventos de controle remoto integrado na Plataforma de Gestão de Atendimento.

6.3.4.3 - Permitir a notificação ao usuário que sua estação está sob controle remoto.

6.3.4.4 - Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora.

6.3.4.5 - Permitir a troca de mensagens (*chat*) entre as máquinas controladas e controladoras.

6.3.4.6 - Não permitir que o usuário desative ou altere as configurações do *software* de controle remoto.



6.4 - Informar de forma explícita número de profissionais que serão alocados na prestação de serviços.

6.5 - Manter preposto, aceito pela administração do Contratante, durante o período de vigência deste contrato, para representá-la sempre que for necessário.

6.6 - Disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do Contratante.

6.7 - Os empregados da Contratada, quando prestando serviços nas dependências do Contratante, estarão sujeitos às suas normas disciplinares, mas em nenhuma hipótese terão vínculo empregatício com o Contratante, pois manterão contrato de trabalho com a Contratada, a qual, como tal, responderá sempre única e exclusivamente perante as repartições respectivas, por todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, bem como assumirá integral responsabilidade por quaisquer danos causados por seus empregados ao Contratante ou a terceiros, durante ou em consequência da execução dos serviços contratados, mesmo que praticados involuntariamente, o que propiciará o desconto do valor correspondente no faturamento do mês subsequente, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

6.8 - Recrutar e selecionar os profissionais alocados à prestação dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no contrato e Termo de Referência.

6.9 - Providenciar, manter e zelar para que seus profissionais, quando prestando serviços nas dependências do Contratante, estejam sempre adequadamente uniformizados e devidamente identificados mediante uso permanente de crachá de “Prestador de Serviços” fornecidos.

6.10 - Ao término do Contrato, ou nos casos de substituição de profissionais, a Contratada deverá devolver todos os crachás do Contratante.

6.11 - Comunicar formalmente ao Contratante eventuais demissões e/ou desvinculação de profissionais, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a sistemas e aplicativos.

6.12 - Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

6.13 - Assumir toda a responsabilidade por qualquer dano ou sumiço de equipamento (bem patrimonial) ou componente (bem de consumo controlado) quando comprovada a responsabilidade por parte dos seus profissionais, registrando e formalizando, através de proposta de substituição definitiva do equipamento ou componente sumido por outro da mesma marca/modelo, ou quando indisponível no mercado, por equipamento ou componente de especificação técnica igual ou superior, juntando documentação com comprovação da especificação técnica do equipamento/componente proposto, devendo a substituição do equipamento ocorrer no prazo de 30 (*trinta*) dias.



6.14 - Seguir as instruções e observações efetuadas pela equipe de fiscalização do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

6.15 - Reportar formal e imediatamente ao gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos Níveis de Serviço ou do bom andamento das atividades do Contratante.

6.16 - Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedecendo rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Contratante.

6.17 - Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do Contratante, todo conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços.

6.18 - Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com quantidade de profissionais dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o Contratante, quaisquer profissionais que se façam necessários.

6.19 - Em caso de eventual indisponibilidade do sistema de controle de atendimento, a Contratada deverá adotar, de imediato, solução alternativa (plano de contingência), de forma que os chamados sejam recebidos e tratados, ainda que de forma manual, por meio de mensagem eletrônica (*e-mails*), ou outro recurso. Tão logo seja reparada a condição normal de funcionamento do sistema, todos os registros feitos na solução alternativa deverão ser transportados para o sistema principal;

6.20 - Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

6.21 - Afastar ou substituir, por recomendação da fiscalização, qualquer empregado que, comprovadamente, causar embaraço a boa execução do serviço e/ou danos ao patrimônio do Contratante. Neste caso a Contratada terá até 15 (*quinze*) dias úteis para providenciar a substituição.

6.22 - Adequar e manter a qualificação dos profissionais e o nível de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica do Contratante, mantendo treinamento de forma contínua.

6.23 - Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

6.24 - Usar padrões definidos pelo Contratante (padrões, nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros).

6.25 - Orientar e fiscalizar seus profissionais quanto à obrigação de seguir o código de conduta, código de ética, normas e procedimentos internos, política de segurança da informação do Contratante.

6.26 - Assumir integral responsabilidade por quaisquer danos causados por seus empregados ao Contratante ou a terceiros, durante, ou em consequência da execução dos serviços contratados, mesmo que praticados involuntariamente, o que propiciará o desconto do valor correspondente no faturamento do mês subsequente, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.



6.27 - Manter em situação empregatícia regular e legal os empregados que prestarem serviços nas dependências do Contratante, obedecendo às normas trabalhistas e previdenciárias, reservando-se ao Contratante o direito de exigir a sua comprovação sempre que julgar necessário.

6.28 - Assumir todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas.

6.29 - Responsabilizar-se por quaisquer indenizações devidas aos seus empregados, inclusive àquelas relativas a acidentes de trabalho, decorrentes da execução do objeto desta contratação.

6.30 - Assumir todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

6.31 - Assumir, ainda, todos os encargos fiscais e comerciais resultantes do objeto desta contratação.

6.32 - Permitir que seus empregados, quando prestando serviços nas dependências do Contratante, sejam vistoriados pela Segurança Interna.

6.33 - Manter o Contratante a salvo de quaisquer queixas, reivindicações ou reclamações de seus empregados e/ou prepostos e/ou terceiros, em decorrência do cumprimento do presente Contrato.

6.34 - Atender os tipos de chamados de acordo com os *scripts* e procedimentos aprovados pelo Contratante.

6.35 - A Contratada deverá fornecer gratuitamente a todos os empregados/colaboradores, postos à disposição da execução do Contrato, todos os itens de proteção individual necessários ao enfrentamento da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), na forma das orientações e normativos expedidos pelo Ministério da Saúde e demais normas específicas decretadas pelo Estado e pelo Município.

6.35.1 - A medida valerá enquanto perdurar o plano de contingência à COVID-19.

6.36 - A Contratada deverá respeitar e cumprir todas as disposições da legislação ambiental vigente, responsabilizando-se perante o Contratante, os Órgãos Ambientais e terceiros, por todo e qualquer dano ou prejuízo que porventura cause ao Meio Ambiente.

6.37 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, conforme Resolução nº 7, alterada pela Resolução nº 09 de 06.12.2005 do Conselho Nacional de Justiça.

6.37.1 - A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, por todos os empregados da empresa alocados na prestação dos serviços, da Declaração constante do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo.

6.38 - É vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme Resolução nº 7, alterada pela Resolução nº 229 de 22.06.2016 do Conselho Nacional de Justiça.

6.38.1 - A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, pela Contratada, da Declaração constante do Anexo III do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo, a qual será entregue no ato da assinatura do Contrato.

6.39 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º, conforme Resolução nº 156 de 08/08/2012 do Conselho Nacional de Justiça.

6.39.1 - A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, pelo(s) funcionário(s) no exercício de cargo/função de chefia, alocado(s) na prestação dos serviços, da Declaração constante do Anexo IV do presente Edital e da apresentação das certidões mencionadas na aludida Declaração;

6.40 - O prazo para apresentação das declarações e certidões mencionadas nos subitens 6.37.1 e 6.39.1 será de, no máximo, 30 (trinta) dias a contar do 1º dia útil subsequente à data da assinatura do Contrato."

6.41 - Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos artigos 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa - RFB nº 971, de 13/11/2009 e alterações, licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP, optante pelo Simples Nacional, que, porventura venha a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem os arts. 17, inciso XII, 30, inciso II, e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

6.41.1 - A Contratada optante pelo Simples Nacional, que, porventura, venha a ser contratada, após a assinatura do contrato, no prazo de 90 (*noventa*) dias, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

6.41.2 - Caso a licitante optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, o próprio Tribunal Regional Federal da 2ª Região, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 19



6.41.3 - A vedação de realizar cessão ou locação de mão de obra não se aplica às atividades de que trata o art. 18, § 5º-C, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, conforme dispõe o art. 18, § 5º-H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

6.42 - A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória do Código de Conduta, nos termos da Resolução nº 147 do Conselho da Justiça Federal, de 15/04/2011 e da Portaria nº CF-POR-2012/00116, de 11/05/2012.

6.43 - A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória às disposições contidas na Resolução nº 351 do Conselho Nacional de Justiça, de 28/10/2020, que institui a Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual, e de todas as formas de Discriminação, a fim de promover o trabalho digno, saudável, seguro e sustentável no âmbito do Poder Judiciário.

6.43.1 - Aplica-se a Resolução mencionada no item anterior a todas as condutas de assédio e discriminação no contexto das relações socioprofissionais e da organização do trabalho no Poder Judiciário, praticadas presencialmente ou por meios virtuais, inclusive aquelas contra estagiários, aprendizes, prestadores de serviços, voluntários e outros colaboradores.

#### 7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

7.1 - Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei n.º 8666/93, modificada pela Lei n.º 8.883/94, o objeto do presente Contrato será recebido, mediante Termo Circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

7.1.1 - **Provisoriamente** – Pelo **fiscal técnico** imediatamente depois de efetuada a apresentação do documento fiscal correspondente aos serviços prestados no último período de adimplemento contratual;

7.1.2 - **Definitivamente** – Pelo **gestor do Contrato e pelo fiscal requisitante**, no prazo de 10 (*dez*) dias, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório e, salvo motivo justificado, comprovada a adequação do objeto aos termos contratuais e consequente aceitação.

7.2 - Os Termos de Recebimento serão emitidos pelos responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato, os quais confirmarão a aceitação definitiva dos serviços, após comprovada a adequação do objeto aos termos do Contrato.

7.3 - Na emissão dos Termos de Recebimento deverão ser observados, no que couber, os requisitos estabelecidos na IN SGD/ME nº 01, de 04/04/2019 e no Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI-JF.

7.4 - Se, após o recebimento provisório for constatado que os serviços foram realizados de forma incompleta ou em desacordo com as especificações ou com a proposta, após a notificação da Contratada será interrompido o prazo de recebimento definitivo até que seja sanada a situação.



7.5 - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a obrigação da Contratada em reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, os serviços que forem rejeitados, parcial ou totalmente, por apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

7.6 - O aceite/aprovação do(s) serviço(s) pelo órgão licitante não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vícios de quantidade ou qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao TRF 2ª Região as faculdades previstas no art. 20 da Lei n.º 8.078/90.

#### 8 - CLÁUSULA OITAVA: DA GARANTIA CONTRATUAL:

8.1 - Para assegurar o fiel cumprimento das cláusulas e obrigações contratuais, a Contratada presta garantia contratual, de acordo com as modalidades elencadas no artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93, no valor de **RS 69.380,00** (*sessenta e nove mil, trezentos e oitenta reais*), equivalente a 5% (*cinco por cento*) do valor global deste Contrato.

8.1.1 - A Contratada deverá apresentar à Administração do Contratante, no prazo máximo de 10 (*dez*) dias úteis, contado do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (*cinco por cento*) do valor atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

8.1.2 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

8.1.2.1 - Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

8.1.2.2 - Multas punitivas aplicadas pela Fiscalização à Contratada;

8.1.2.3 - Prejuízos diretos causados à Contratante decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

8.1.2.4 - Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela Contratada.

8.1.3 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia ou para a atualização de seu valor decorrente de aditivo contratual, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (*sete centésimos por cento*) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (*dois por cento*).

8.1.4 - O atraso superior a 25 (*vinte e cinco*) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (*cinco por cento*) do valor anual do contrato, a título de garantia.

8.1.4.1 - O bloqueio efetuado com base no item 8.1.4 não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada;

8.1.4.2 - A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no subitem 8.1.4 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

8.1.4.3 - O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia poderá ser glosado de pagamentos devidos à Contratada.



8.1.5 - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

8.1.6 - Será considerada extinta a garantia:

8.1.6.1 - 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;

8.1.6.2 - Com a extinção do Contrato.

8.1.7 - Isenção de responsabilidade da garantia:

8.1.7.1 - O Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

8.1.7.1.1 - Caso fortuito ou força maior;

8.1.7.1.2 - Descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

8.1.7.1.3 - Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

8.1.7.1.4 - Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

8.1.7.2 - Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos subitens 8.1.7.1.3 e 8.1.7.1.4, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo Contratante.

**9 - CLÁUSULA NONA: DO PREÇO, DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE, DO PAGAMENTO E DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:**

**9.1 - DO PREÇO:**

OBJETO	Principais Serviços	Total de Profissionais	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor total (R\$) 12 (doze) meses
Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte técnico aos usuários de soluções de TI da Justiça Federal da 2ª Região.	Central Regional de Serviços de TI	12	115.633,33	1.387.599,96
	Suporte Técnico às ferramentas de atendimento	1		
	Suporte a Videoconferências	1		
	Suporte Técnico Local	2		
	Serviço de atendimento à rede	1		
	Serviço de manutenção de equipamentos	1		
	Suporte Técnico Local Crítico	5		



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

9.1.1 - Analista de Suporte:

<b>Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração</b>			
<b>Categoria Profissional: Analista de Suporte</b>			
<b>Composição da Remuneração</b>		<b>Valor Unitário Mensal</b>	
A	Salário base		R\$ 1.582,50
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de Insalubridade		R\$ 0,00
D	Adicional Noturno		R\$ 0,00
E	Hora noturna adicional		R\$ 0,00
F	Outros(Especificar)		
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>			<b>R\$ 1.582,50</b>
<b>Módulo 02 – Benefícios mensais e diários</b>			
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>			<b>VALOR R\$</b>
A	Transporte		R\$ 261,45
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)		R\$ 568,46
C	Assistência médica e familiar		R\$ 172,80
D	Benefício Social Familiar		R\$ 0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$ 2,76
F	Outros		R\$ 39,79
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>			<b>R\$ 1.045,26</b>
<b>Módulo 03 – Insumos Diversos</b>			
<b>Insumos Diversos</b>			<b>VALOR R\$</b>
A	Uniformes		R\$ 0,00
B	Materiais		R\$ 0,00
C	Equipamentos e Ferramentas (depreciação)		R\$ 0,00
D	EPI		R\$ 0,00
E	Outros		R\$ 0,00
F			R\$ 0,00
G			R\$ 0,00
<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS</b>			<b>R\$ 0,00</b>
<b>Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 23,74
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 15,83
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,17
E	Salário-educação	2,50%	R\$ 39,56
F	FGTS	8,00%	R\$ 126,60
G	Seguro acidente do trabalho	1,1163%	R\$ 17,67

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 23



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

H	SEBRAE	0,60%	R\$ 9,50
<b>TOTAL</b>		<b>14,92%</b>	<b>R\$ 236,05</b>
<b>Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	13º Salário	8,33%	R\$ 131,82
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 43,94
Subtotal		11,11%	R\$ 175,76
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,66%	R\$ 26,22
<b>TOTAL</b>		<b>12,76%</b>	<b>R\$ 201,98</b>
<b>Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,47
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,004%	R\$ 0,0708
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,55</b>
<b>Submódulo 4.4 – Rescisão</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 6,60
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,53
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	R\$ 0,24
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 30,70
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 4,58
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	R\$ 0,16
G	Multa do FGTS - rescisão sem justa causa 50%	4,36%	R\$ 69,00
<b>TOTAL</b>		<b>7,06%</b>	<b>R\$ 111,80</b>
<b>Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Férias	8,33%	R\$ 131,82
B	Ausência por doença	1,66%	R\$ 26,27
C	Licença-paternidade	0,02%	R\$ 0,32
D	Ausências legais	0,82%	R\$ 12,98
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,47
F	Outros (Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
Subtotal		10,86%	R\$ 171,86
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,62%	R\$ 25,64
<b>TOTAL</b>		<b>12,48%</b>	<b>R\$ 197,49</b>
<b>Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
4.1	Encargos sociais e FGTS	14,92%	R\$ 236,05
4.2	13º (décimo terceiro salário)	12,76%	R\$ 201,98
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,55
4.4	Custo de rescisão	7,06%	R\$ 111,80
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	12,48%	R\$ 197,49
4.6	Outros(Especificar)	0,00%	R\$ 0,00

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 24



Assinado digitalmente por ROY REIS FRIEDE - DESEMBARGADOR FEDERAL / PRES.  
Autenticado com senha por ANGELA MENEZES DE SANTANA - Assistente II / DCONT.  
Documento Nº: 3057033-5815 - consulta à autenticidade em <https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3057033-5815>



TRF2CON202100012A

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00036

TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		47,26%	R\$ 747,87
(MT) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)			R\$ 3.375,63
<b>Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro</b>			
<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>		%	VALOR R\$
A	Custos Indiretos	10,00%	R\$ 337,56
B	Lucro	6,24%	R\$ 231,85
C	Subtotal para efeito de cálculo dos tributos		R\$ 3.945,04
D	Fator auxiliar para cálculo [1-(C1+C2+C3)]	86,85%	
E	Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D		R\$ 4.542,36
Tributos			
	C1. PIS	0,65%	R\$ 29,53
	C2. COFINS	3,00%	R\$ 136,27
	C3. ISS	5,00%	R\$ 227,12
	CPRB	4,50%	R\$ 204,41
Total dos tributos		13,15%	R\$ 597,32
TOTAL (custos indiretos + lucro + tributos)			R\$ 1.166,73
<b>TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL –</b>			
Descrição		PREÇO (R\$)	
I – Composição da Remuneração		R\$ 1.582,50	
II – Benefícios mensais e diários		R\$ 1.045,26	
III – Insumos diversos		R\$ 0,00	
IV – Encargos sociais e trabalhistas		R\$ 747,87	
Subtotal (I + II + III + IV)		R\$ 3.375,63	
V – Custos Indiretos, tributos e lucro		R\$ 1.166,73	
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 4.542,36</b>	

9.1.2 - Supervisor:

<b>Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração</b>			
Categoria Profissional: Supervisor			
Composição da Remuneração		Valor Unitário Mensal	
A	Salário base		R\$ 2.373,75
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade		R\$ 0,00
D	Adicional Noturno		R\$ 0,00
E	Hora noturna adicional		R\$ 0,00
F	Outros(Especificar)		
TOTAL DA REMUNERAÇÃO			R\$ 2.373,75
<b>Módulo 02 – Benefícios mensais e diários</b>			

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 25



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

Benefícios Mensais e Diários			VALOR R\$
A	Transporte		R\$ 213,98
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)		R\$ 568,46
C	Assistência médica e familiar		R\$ 172,80
D	Benefício Social Familiar		R\$ 0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$ 2,76
F	Outros		R\$ 39,79
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>			<b>R\$ 997,78</b>
Módulo 03 – Insumos Diversos			
Insumos Diversos			VALOR R\$
A	Uniformes		R\$ 0,00
B	Materiais		R\$ 0,00
C	Equipamentos e Ferramentas (depreciação)		R\$ 0,00
D	EPI		R\$ 0,00
E	Outros (celular)		R\$ 127,71
F			R\$ 0,00
G			R\$ 0,00
<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS</b>			<b>R\$ 127,71</b>
Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS		%	VALOR R\$
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 35,61
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 23,74
D	INCRA	0,20%	R\$ 4,75
E	Salário-educação	2,50%	R\$ 59,34
F	FGTS	8,00%	R\$ 189,90
G	Seguro acidente do trabalho	1,1163%	R\$ 26,50
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 14,24
<b>TOTAL</b>		<b>14,92%</b>	<b>R\$ 354,08</b>
Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias		%	VALOR R\$
A	13º Salário	8,33%	R\$ 197,73
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 65,91
Subtotal		11,11%	R\$ 263,64
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,66%	R\$ 39,33
<b>TOTAL</b>		<b>12,76%</b>	<b>R\$ 302,97</b>
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade		%	VALOR R\$
A	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,71
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,004%	R\$ 0,1062
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,82</b>
Submódulo 4.4 – Rescisão		%	VALOR R\$

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 26



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 9,90
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,79
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	R\$ 0,36
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 46,05
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 6,87
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	R\$ 0,24
G	Multa do FGTS - rescisão sem justa causa 50%	4,36%	R\$ 103,50
<b>TOTAL</b>		<b>7,06%</b>	<b>R\$ 167,70</b>
<b>Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Férias	8,33%	R\$ 197,73
B	Ausência por doença	1,66%	R\$ 39,40
C	Licença-paternidade	0,02%	R\$ 0,47
D	Ausências legais	0,82%	R\$ 19,46
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,71
F	Outros (Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
Subtotal		10,86%	R\$ 257,79
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,62%	R\$ 38,45
<b>TOTAL</b>		<b>12,48%</b>	<b>R\$ 296,24</b>
<b>Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
4.1	Encargos sociais e FGTS	14,92%	R\$ 354,08
4.2	13º (décimo terceiro salário)	12,76%	R\$ 302,97
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,82
4.4	Custo de rescisão	7,06%	R\$ 167,70
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	12,48%	R\$ 296,24
4.6	Outros(Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>		<b>47,26%</b>	<b>R\$ 1.121,81</b>
<b>(MT) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)</b>			<b>R\$ 4.621,05</b>
<b>Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro</b>			
<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Custos Indiretos	10,00%	R\$ 462,10
B	Lucro	10,57%	R\$ 537,16
C Subtotal para efeito de cálculo dos tributos			R\$ 5.620,32
D Fator auxiliar para cálculo [1-(C1+C2+C3)]		86,85%	
E Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D			R\$ 6.471,29
Tributos			
C1. PIS		0,65%	R\$ 42,06
C2. COFINS		3,00%	R\$ 194,14
C3. ISS		5,00%	R\$ 323,56

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 27



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

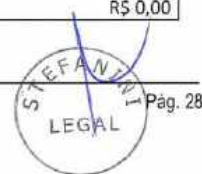
Proc. TRF2-EOF-2020/00035

CPRB	4,50%	R\$ 291,21
Total dos tributos	13,15%	R\$ 850,97
<b>TOTAL (custos indiretos + lucro + tributos)</b>		<b>R\$ 1.850,24</b>
<b>TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL –</b>		
Descrição		PREÇO (R\$)
I – Composição da Remuneração		R\$ 2.373,75
II – Benefícios mensais e diários		R\$ 997,78
III – Insumos diversos		R\$ 127,71
IV – Encargos sociais e trabalhistas		R\$ 1.121,81
Subtotal (I + II + III + IV)		R\$ 4.621,05
V – Custos indiretos, tributos e lucro		R\$ 1.850,24
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 6.471,29</b>

9.1.3 - Técnico de Suporte Local:

Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração			
Categoria Profissional: Técnico de Suporte Local			
Composição da Remuneração		Valor Unitário Mensal	
A	Salário base		R\$ 1.381,44
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade		R\$ 0,00
D	Adicional Noturno		R\$ 0,00
E	Hora noturna adicional		R\$ 0,00
F	Outros(Especificar)		
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>			<b>R\$ 1.381,44</b>
Módulo 02 – Benefícios mensais e diários			
Benefícios Mensais e Diários			VALOR R\$
A	Transporte		R\$ 273,51
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)		R\$ 568,46
C	Assistência médica e familiar		R\$ 172,80
D	Benefício Social Familiar		R\$ 0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$ 2,76
F	Outros		R\$ 39,79
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>			<b>R\$ 1.057,32</b>
Módulo 03 – Insumos Diversos			
Insumos Diversos			VALOR R\$
A	Uniformes		R\$ 0,00
B	Materiais (maleta)		R\$ 21,28
C	Equipamentos e Ferramentas (depreciação)		R\$ 0,00
D	EPI		R\$ 0,00

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 28



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

E	Outros (celular)		R\$ 127,71
F			R\$ 0,00
G			R\$ 0,00
<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS</b>			<b>R\$ 148,99</b>
<b>Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS</b>		%	VALOR R\$
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 20,72
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 13,81
D	INCRA	0,20%	R\$ 2,76
E	Salário-educação	2,50%	R\$ 34,54
F	FGTS	8,00%	R\$ 110,52
G	Seguro acidente do trabalho	1,1163%	R\$ 15,42
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 8,29
<b>TOTAL</b>		<b>14,92%</b>	<b>R\$ 206,06</b>
<b>Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias</b>		%	VALOR R\$
A	13º Salário	8,33%	R\$ 115,07
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 38,36
Subtotal		11,11%	R\$ 153,43
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,66%	R\$ 22,89
<b>TOTAL</b>		<b>12,76%</b>	<b>R\$ 176,32</b>
<b>Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade</b>		%	VALOR R\$
A	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,41
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,004%	R\$ 0,0618
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,48</b>
<b>Submódulo 4.4 – Rescisão</b>		%	VALOR R\$
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 5,76
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,46
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	R\$ 0,21
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 26,80
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 4,00
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	R\$ 0,14
G	Multa do FGTS - rescisão sem justa causa 50%	4,36%	R\$ 60,23
<b>TOTAL</b>		<b>7,06%</b>	<b>R\$ 97,60</b>
<b>Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente</b>		%	VALOR R\$
A	Férias	8,33%	R\$ 115,07
B	Ausência por doença	1,66%	R\$ 22,93
C	Licença-paternidade	0,02%	R\$ 0,28
D	Ausências legais	0,82%	R\$ 11,33
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,41

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 29



TRF2CON202100012A

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00036

F	Outros (Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
Subtotal		10,86%	R\$ 150,02
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,62%	R\$ 22,38
TOTAL		12,48%	R\$ 172,40
<b>Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		%	VALOR R\$
4.1	Encargos sociais e FGTS	14,92%	R\$ 206,06
4.2	13º (décimo terceiro salário)	12,76%	R\$ 176,32
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,48
4.4	Custo de rescisão	7,06%	R\$ 97,60
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	12,48%	R\$ 172,40
4.6	Outros(Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		47,26%	R\$ 652,85
(M7) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)			R\$ 3.240,61
<b>Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro</b>			
<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>		%	VALOR R\$
A	Custos Indiretos	10,00%	R\$ 324,06
B	Lucro	4,91%	R\$ 174,95
C Subtotal para efeito de cálculo dos tributos			R\$ 3.739,61
D	Fator auxiliar para cálculo [1-(C1+C2+C3)]	86,85%	
E	Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D		R\$ 4.305,83
	Tributos		
	C1. PIS	0,65%	R\$ 27,99
	C2. COFINS	3,00%	R\$ 129,17
	C3. ISS	5,00%	R\$ 215,29
	CPRB	4,50%	R\$ 193,76
Total dos tributos		13,15%	R\$ 566,22
TOTAL (custos indiretos + lucro + tributos)			R\$ 1.065,22
<b>TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL –</b>			
Descrição		PREÇO (R\$)	
I – Composição da Remuneração		R\$ 1.381,44	
II – Benefícios mensais e diários		R\$ 1.057,32	
III – Insumos diversos		R\$ 148,99	
IV – Encargos sociais e trabalhistas		R\$ 652,85	
Subtotal (I + II + III + IV)		R\$ 3.240,61	
V – Custos indiretos, tributos e lucro		R\$ 1.065,22	
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 4.305,83</b>	

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 30



Assinado digitalmente por ROY REIS FRIEDE - DESEMBARGADOR FEDERAL / PRES.  
Autenticado com senha por ANGELA MENEZES DE SANTANA - Assistente II / DCONT.  
Documento Nº: 3057033-5815 - consulta à autenticidade em <https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3057033-5815>



TRF2CON202100012A

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00036

9.1.4 - Coordenador de infraestrutura de TI:

<i>Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração</i>			
Categoria Profissional: Coordenador de infraestrutura de TI			
Composição da Remuneração		Valor Unitário Mensal	
A	Salário base		R\$ 3.500,00
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade		R\$ 0,00
D	Adicional Noturno		R\$ 0,00
E	Hora noturna adicional		R\$ 0,00
F	Outros(Especificar)		
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>			<b>R\$ 3.500,00</b>
<i>Módulo 02 – Benefícios mensais e diários</i>			
Benefícios Mensais e Diários			VALOR R\$
A	Transporte		R\$ 146,40
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)		R\$ 568,46
C	Assistência médica e familiar		R\$ 172,80
D	Benefício Social Familiar		R\$ 0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$ 2,76
F	Outros		R\$ 39,79
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>			<b>R\$ 930,21</b>
<i>Módulo 03 – Insumos Diversos</i>			
Insumos Diversos			VALOR R\$
A	Uniformes		R\$ 0,00
B	Materiais		R\$ 0,00
C	Equipamentos e Ferramentas (depreciação)		R\$ 0,00
D	EPI		R\$ 0,00
E	Outros (celular)		R\$ 127,71
F			R\$ 0,00
G			R\$ 0,00
<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS</b>			<b>R\$ 127,71</b>
<i>Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</i>			
Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS			VALOR R\$
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 52,50
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 35,00
D	INCRA	0,20%	R\$ 7,00
E	Salário-educação	2,50%	R\$ 87,50
F	FGTS	8,00%	R\$ 280,00
G	Seguro acidente do trabalho	1,1163%	R\$ 39,07

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 31



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

H	SEBRAE	0,60%	R\$ 21,00
<b>TOTAL</b>		<b>14,92%</b>	<b>R\$ 522,07</b>
<b>Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	13º Salário	8,33%	R\$ 291,55
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 97,18
Subtotal		11,11%	R\$ 388,73
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,66%	R\$ 57,98
<b>TOTAL</b>		<b>12,76%</b>	<b>R\$ 446,72</b>
<b>Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 1,05
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,004%	R\$ 0,1566
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 1,21</b>
<b>Submódulo 4.4 – Rescisão</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 14,60
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,17
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	R\$ 0,53
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 67,90
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 10,13
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	R\$ 0,35
G	Multa do FGTS - rescisão sem justa causa 50%	4,36%	R\$ 152,60
<b>TOTAL</b>		<b>7,06%</b>	<b>R\$ 247,27</b>
<b>Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Férias	8,33%	R\$ 291,55
B	Ausência por doença	1,66%	R\$ 58,10
C	Licença-paternidade	0,02%	R\$ 0,70
D	Ausências legais	0,82%	R\$ 28,70
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 1,05
F	Outros (Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
Subtotal		10,86%	R\$ 380,10
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,62%	R\$ 56,70
<b>TOTAL</b>		<b>12,48%</b>	<b>R\$ 436,80</b>
<b>Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
4.1	Encargos sociais e FGTS	14,92%	R\$ 522,07
4.2	13º (décimo terceiro salário)	12,76%	R\$ 446,72
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 1,21
4.4	Custo de rescisão	7,06%	R\$ 247,27
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	12,48%	R\$ 436,80
4.6	Outros(Especificar)	0,00%	R\$ 0,00

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 32



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00036

TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		47,26%	R\$ 1.654,06
(MT) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)			R\$ 6.211,97
<b>Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro</b>			
<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>		%	VALOR R\$
A	Custos Indiretos	10,00%	R\$ 621,20
B	Lucro	13,92%	R\$ 951,05
C	Subtotal para efeito de cálculo dos tributos		R\$ 7.784,22
D	Fator auxiliar para cálculo [1-(C1+C2+C3)]	86,85%	
E	Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D		R\$ 8.962,83
Tributos			
	C1. PIS	0,65%	R\$ 58,26
	C2. COFINS	3,00%	R\$ 268,88
	C3. ISS	5,00%	R\$ 448,14
	CPRB	4,50%	R\$ 403,33
Total dos tributos		13,15%	R\$ 1.178,61
TOTAL (custos indiretos + lucro + tributos)			R\$ 2.750,86
<b>TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL –</b>			
Descrição		PREÇO (R\$)	
I – Composição da Remuneração		R\$ 3.500,00	
II – Benefícios mensais e diários		R\$ 930,21	
III – Insumos diversos		R\$ 127,71	
IV – Encargos sociais e trabalhistas		R\$ 1.654,06	
Subtotal (I + II + III + IV)		R\$ 6.211,97	
V – Custos indiretos, tributos e lucro		R\$ 2.750,86	
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 8.962,83</b>	

9.1.5 - Técnico de Manutenção de Hwd:

<b>Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração</b>			
Categoria Profissional: Técnico de Manutenção de Hwd			
Composição da Remuneração		Valor Unitário Mensal	
A	Selário base		R\$ 1.381,44
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade		R\$ 0,00
D	Adicional Noturno		R\$ 0,00
E	Hora noturna adicional		R\$ 0,00
F	Outros(Especificar)		
TOTAL DA REMUNERAÇÃO			R\$ 1.381,44
<b>Módulo 02 – Benefícios mensais e diários</b>			
Benefícios Mensais e Diários		VALOR R\$	

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 33



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

A	Transporte		R\$ 273,51
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)		R\$ 568,46
C	Assistência médica e familiar		R\$ 172,80
D	Benefício Social Familiar		R\$ 0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$ 2,76
F	Outros		R\$ 39,79
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>			<b>R\$ 1.057,32</b>
<b>Módulo 03 – Insumos Diversos</b>			
Insumos Diversos			VALOR R\$
A	Uniformes		R\$ 0,00
B	Materiais (maleta)		R\$ 21,28
C	Equipamentos e Ferramentas (depreciação)		R\$ 0,00
D	EPI		R\$ 0,00
E	Outros (celular)		R\$ 127,71
F			R\$ 0,00
G			R\$ 0,00
<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS</b>			<b>R\$ 148,99</b>
<b>Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS</b>		%	VALOR R\$
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 20,72
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 13,81
D	INCRA	0,20%	R\$ 2,76
E	Salário-educação	2,50%	R\$ 34,54
F	FGTS	8,00%	R\$ 110,52
G	Seguro acidente do trabalho	1,1163%	R\$ 15,42
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 8,29
<b>TOTAL</b>		<b>14,92%</b>	<b>R\$ 206,06</b>
<b>Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias</b>		%	VALOR R\$
A	13º Salário	8,33%	R\$ 115,07
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 38,36
Subtotal		11,11%	R\$ 153,43
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,66%	R\$ 22,89
<b>TOTAL</b>		<b>12,76%</b>	<b>R\$ 176,32</b>
<b>Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade</b>		%	VALOR R\$
A	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,41
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,004%	R\$ 0,0618
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,48</b>
<b>Submódulo 4.4 – Rescisão</b>		%	VALOR R\$
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 5,76

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 34



TRF2CON202100012A



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,46
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	R\$ 0,21
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 26,80
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 4,00
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	R\$ 0,14
G	Multa do FGTS - rescisão sem justa causa 50%	4,36%	R\$ 60,23
<b>TOTAL</b>		<b>7,06%</b>	<b>R\$ 97,60</b>
<b>Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Férias	8,33%	R\$ 115,07
B	Ausência por doença	1,66%	R\$ 22,93
C	Licença-paternidade	0,02%	R\$ 0,28
D	Ausências legais	0,82%	R\$ 11,33
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,41
F	Outros (Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
Subtotal		10,86%	R\$ 150,02
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,62%	R\$ 22,38
<b>TOTAL</b>		<b>12,48%</b>	<b>R\$ 172,40</b>
<b>Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
4.1	Encargos sociais e FGTS	14,92%	R\$ 206,06
4.2	13º (décimo terceiro salário)	12,76%	R\$ 176,32
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,48
4.4	Custo de rescisão	7,06%	R\$ 97,60
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	12,48%	R\$ 172,40
4.6	Outros(Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>		<b>47,26%</b>	<b>R\$ 652,85</b>
<b>(MT) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)</b>			<b>R\$ 3.240,61</b>
<b>Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro</b>			
<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Custos Indiretos	10,00%	R\$ 324,06
B	Lucro	4,91%	R\$ 174,95
Subtotal para efeito de cálculo dos tributos			R\$ 3.739,61
D	Fator auxiliar para cálculo [1-(C1+C2+C3)]	86,85%	
E	Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D		R\$ 4.305,83
Tributos			
C1.	PIS	0,65%	R\$ 27,99
C2.	COFINS	3,00%	R\$ 129,17
C3.	ISS	5,00%	R\$ 215,29
	CPRB	4,50%	R\$ 193,76

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 35



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

Total dos tributos	13,15%	R\$ 566,22
TOTAL (custos indiretos + lucro + tributos)		R\$ 1.065,22
<b>TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL –</b>		
Descrição		PREÇO (R\$)
I – Composição da Remuneração		R\$ 1.381,44
II – Benefícios mensais e diários		R\$ 1.057,32
III – Insumos diversos		R\$ 148,99
IV – Encargos sociais e trabalhistas		R\$ 652,85
Subtotal (I + II + III + IV)		R\$ 3.240,61
V – Custos indiretos, tributos e lucro		R\$ 1.065,22
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 4.305,83</b>

9.1.6 - Técnico de Redes:

Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração		
Categoria Profissional: Técnico de Redes		
Composição da Remuneração		Valor Unitário Mensal
A	Salário base	R\$ 1.582,50
B	Adicional de periculosidade	R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade	R\$ 0,00
D	Adicional Noturno	R\$ 0,00
E	Hora noturna adicional	R\$ 0,00
F	Outros(Especificar)	
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>		<b>R\$ 1.582,50</b>
Módulo 02 – Benefícios mensais e diários		
Benefícios Mensais e Diários		VALOR R\$
A	Transporte	R\$ 261,45
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)	R\$ 568,46
C	Assistência médica e familiar	R\$ 172,80
D	Benefício Social Familiar	R\$ 0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$ 2,76
F	Outros	R\$ 39,79
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS</b>		<b>R\$ 1.045,26</b>
Módulo 03 – Insumos Diversos		
Insumos Diversos		VALOR R\$
A	Uniformes	R\$ 0,00
B	Materiais (maleta)	R\$ 21,28
C	Equipamentos e Ferramentas (depreciação)	R\$ 0,00
D	EPI	R\$ 0,00
E	Outros (celular)	R\$ 127,71

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 36



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

F			R\$ 0,00
G			R\$ 0,00
<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS</b>			<b>R\$ 148,99</b>
<b>Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS</b>		%	VALOR R\$
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 23,74
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 15,83
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,17
E	Salário-educação	2,50%	R\$ 39,56
F	FGTS	8,00%	R\$ 126,60
G	Seguro acidente do trabalho	1,1163%	R\$ 17,67
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 9,50
<b>TOTAL</b>		<b>14,92%</b>	<b>R\$ 236,05</b>
<b>Submódulo 4.2 – 13ª Salário e Adicional de Férias</b>		%	VALOR R\$
A	13ª Salário	8,33%	R\$ 131,82
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 43,94
<b>Subtotal</b>		<b>11,11%</b>	<b>R\$ 175,76</b>
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13ª Salário	1,66%	R\$ 26,22
<b>TOTAL</b>		<b>12,76%</b>	<b>R\$ 201,98</b>
<b>Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade</b>		%	VALOR R\$
A	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,47
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,004%	R\$ 0,0708
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,55</b>
<b>Submódulo 4.4 – Rescisão</b>		%	VALOR R\$
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 6,60
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,53
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	R\$ 0,24
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 30,70
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 4,58
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	R\$ 0,16
G	Multa do FGTS - rescisão sem justa causa 50%	4,36%	R\$ 69,00
<b>TOTAL</b>		<b>7,06%</b>	<b>R\$ 111,80</b>
<b>Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente</b>		%	VALOR R\$
A	Férias	8,33%	R\$ 131,82
B	Ausência por doença	1,66%	R\$ 26,27
C	Licença-paternidade	0,02%	R\$ 0,32
D	Ausências legais	0,82%	R\$ 12,98
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,47
F	Doutros (Especificar)	0,00%	R\$ 0,00

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 37



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

Subtotal		10,86%	R\$ 171,86
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,62%	R\$ 25,64
<b>TOTAL</b>		<b>12,48%</b>	<b>R\$ 197,49</b>
<b>Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
4.1	Encargos sociais e FGTS	14,92%	R\$ 236,05
4.2	13ª (décimo terceiro salário)	12,76%	R\$ 201,98
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,55
4.4	Custo de rescisão	7,06%	R\$ 111,80
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	12,48%	R\$ 197,49
4.6	Outros(Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>		<b>47,26%</b>	<b>R\$ 747,87</b>
<b>(MT) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)</b>			<b>R\$ 3.524,62</b>
<b>Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro</b>			
<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Custos Indiretos	10,00%	R\$ 352,46
B	Lucro	6,42%	R\$ 248,83
<b>C Subtotal para efeito de cálculo dos tributos</b>			<b>R\$ 4.125,91</b>
D	Fator auxiliar para cálculo [1-(C1+C2+C3)]	86,85%	
<b>E Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D</b>			<b>R\$ 4.750,62</b>
Tributos			
C1.	PIS	0,65%	R\$ 30,88
C2.	COFINS	3,00%	R\$ 142,52
C3.	ISS	5,00%	R\$ 237,53
	CPRB	4,50%	R\$ 213,78
<b>Total dos tributos</b>		<b>13,15%</b>	<b>R\$ 624,71</b>
<b>TOTAL (custos indiretos + lucro + tributos)</b>			<b>R\$ 1.226,00</b>
<b>TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL –</b>			
<b>Descrição</b>		<b>PREÇO (R\$)</b>	
I – Composição da Remuneração		<b>R\$ 1.582,50</b>	
II – Benefícios mensais e diários		<b>R\$ 1.045,26</b>	
III – Insumos diversos		<b>R\$ 148,99</b>	
IV – Encargos sociais e trabalhistas		<b>R\$ 747,87</b>	
<b>Subtotal (I + II + III + IV)</b>		<b>R\$ 3.524,62</b>	
V – Custos indiretos, tributos e lucro		<b>R\$ 1.226,00</b>	
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 4.750,62</b>	

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 38



Assinado digitalmente por ROY REIS FRIEDE - DESEMBARGADOR FEDERAL / PRES.  
Autenticado com senha por ANGELA MENEZES DE SANTANA - Assistente II / DCONT.  
Documento Nº: 3057033-5815 - consulta à autenticidade em <https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3057033-5815>



TRF2CON202100012A

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

9.1.7 - Analista de Suporte Local:

<b>Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração</b>			
<b>Categoria Profissional: Analista de Suporte Local</b>			
<b>Composição da Remuneração</b>		<b>Valor Unitário Mensal</b>	
A	Salário base		R\$ 2.110,00
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade		R\$ 0,00
D	Adicional Noturno		R\$ 0,00
E	Hora noturna adicional		R\$ 0,00
F	Outros(Especificar)		
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>			<b>R\$ 2.110,00</b>
<b>Módulo 02 – Benefícios mensais e diários</b>			
<b>Benefícios Mensais e Diários</b>			<b>VALOR R\$</b>
A	Transporte		R\$ 229,80
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)		R\$ 568,46
C	Assistência médica e familiar		R\$ 172,80
D	Benefício Social Familiar		R\$ 0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$ 2,76
F	Outros		R\$ 39,79
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS</b>			<b>R\$ 1.013,61</b>
<b>Módulo 03 – Insumos Diversos</b>			
<b>Insumos Diversos</b>			<b>VALOR R\$</b>
A	Uniformes		R\$ 64,92
B	Materiais (maleta)		R\$ 21,28
C	Equipamentos e Ferramentas (depreciação)		R\$ 0,00
D	EPI		R\$ 0,00
E	Outros (celular)		R\$ 127,71
F			R\$ 0,00
G			R\$ 0,00
<b>TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS</b>			<b>R\$ 213,91</b>
<b>Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS</b>			<b>VALOR R\$</b>
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 31,65
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 21,10
D	INCRA	0,20%	R\$ 4,22
E	Salário-educação	2,50%	R\$ 52,75
F	FGTS	8,00%	R\$ 168,80
G	Seguro acidente do trabalho	1,1163%	R\$ 23,55

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 39



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

H	SEBRAE	0,60%	R\$ 12,66
<b>TOTAL</b>		<b>14,92%</b>	<b>R\$ 314,73</b>
<b>Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	13º Salário	8,33%	R\$ 175,76
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 58,59
Subtotal		11,11%	R\$ 234,35
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	1,66%	R\$ 34,96
<b>TOTAL</b>		<b>12,76%</b>	<b>R\$ 269,31</b>
<b>Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,63
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,004%	R\$ 0,0944
<b>TOTAL</b>		<b>0,03%</b>	<b>R\$ 0,73</b>
<b>Submódulo 4.4 – Rescisão</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 8,80
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,70
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	R\$ 0,32
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 40,93
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 6,11
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	R\$ 0,21
G	Multa do FGTS - rescisão sem justa causa 50%	4,36%	R\$ 92,00
<b>TOTAL</b>		<b>7,06%</b>	<b>R\$ 149,07</b>
<b>Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
A	Férias	8,33%	R\$ 175,76
B	Ausência por doença	1,66%	R\$ 35,03
C	Licença-paternidade	0,02%	R\$ 0,42
D	Ausências legais	0,82%	R\$ 17,30
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,63
F	Outros (Especificar)	0,00%	R\$ 0,00
Subtotal		10,86%	R\$ 229,15
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,62%	R\$ 34,18
<b>TOTAL</b>		<b>12,48%</b>	<b>R\$ 263,33</b>
<b>Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas</b>			
<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>%</b>	<b>VALOR R\$</b>
4.1	Encargos sociais e FGTS	14,92%	R\$ 314,73
4.2	13º (décimo terceiro salário)	12,76%	R\$ 269,31
4.3	Afastamento maternidade	0,03%	R\$ 0,73
4.4	Custo de rescisão	7,06%	R\$ 149,07
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	12,48%	R\$ 263,33
4.6	Outros(Especificar)	0,00%	R\$ 0,00

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 40



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO**

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

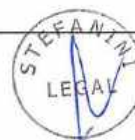
Proc. TRF2-EOF-2020/00035

<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS</b>		47,26%	<b>R\$ 997,16</b>
<b>(MT) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)</b>			<b>R\$ 4.334,68</b>
<b>Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro</b>			
<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>		%	VALOR R\$
A	Custos Indiretos	10,00%	R\$ 433,47
B	Lucro	9,08%	R\$ 432,75
C	Subtotal para efeito de cálculo dos tributos		R\$ 5.200,90
D	Fator auxiliar para cálculo [1-(C1+C2+C3)]	86,85%	
E	Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D		R\$ 5.988,37
	Tributos		
	C1. PIS	0,65%	R\$ 38,92
	C2. COFINS	3,00%	R\$ 179,65
	C3. ISS	5,00%	R\$ 299,42
	CPRB	4,50%	R\$ 269,48
	<b>Total dos tributos</b>	<b>13,15%</b>	<b>R\$ 787,47</b>
	<b>TOTAL (custos indiretos + lucro + tributos)</b>		<b>R\$ 1.653,69</b>
<b>TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL –</b>			
	Descrição		PREÇO (R\$)
	I – Composição da Remuneração		R\$ 2.110,00
	II – Benefícios mensais e diários		R\$ 1.013,61
	III – Insumos diversos		R\$ 213,91
	IV – Encargos sociais e trabalhistas		R\$ 997,16
	Subtotal (I + II + III + IV)		R\$ 4.334,68
	V – Custos indiretos, tributos e lucro		R\$ 1.653,69
	<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 5.988,37</b>

**9.1.8 - Valor da Hora Extra para Categoria Profissional:**

ITEM	CATEGORIA PROFISSIONAL	hora normal	VALOR DA HORA EXTRA (R\$)	
			50%	100%
1	Analista de Suporte	15,90	23,84	31,79
2	Supervisor	24,30	36,45	48,60
3	Técnico de Suporte Local	14,09	21,13	28,18
2	Coordenador de infraestrutura de TI	35,93	53,90	71,86
3	Técnico de Manutenção de Hwd	14,09	21,13	28,18
2	Técnico de Redes	16,17	24,25	32,33
3	Analista de Suporte Local	21,64	32,46	43,28

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 41



**9.1.9 - PLANILHA TOTALIZADORA:**

CATEGORIA PROFISSIONAL	EFETIVO	PREÇOS (R\$)		
		UNITÁRIO MENSAL	TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL
Analista de Suporte	11	4.542,36	49.965,96	599.591,52
Supervisor	1	6.471,29	6.471,29	77.655,48
Técnico de Suporte Local	3	4.305,83	12.917,49	155.009,88
Coordenador de infraestrutura de TI	1	8.962,83	8.962,83	107.553,96
Técnico de Manutenção de Hwd	2	4.305,83	8.611,66	103.339,92
Técnico de Redes	1	4.750,62	4.750,62	57.007,44
Analista de Suporte Local	4	5.988,37	23.953,48	287.441,76
<b>VALOR TOTAL - MÃO DE OBRA:</b>			<b>115.633,33</b>	<b>1.387.599,96</b>

9.1.10 - O valor **TOTAL MENSAL** deste Contrato é de **RS 115.633,33** (cento e quinze mil, seiscentos e trinta e três reais e trinta e três centavos);

9.1.11 - O valor **GLOBAL** deste Contrato é de **RS 1.387.599,96** (um milhão, trezentos e oitenta e sete mil, quinhentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos);

9.1.12 - Nos preços oferecidos pela Contratada já estão incluídos a incidência tributária e demais encargos como materiais, mão de obra, equipamentos, licenças, impostos, taxas, emolumentos, transportes, embalagens, seguro, enfim todos os custos pertinentes à perfeita execução dos serviços contratados.

**9.2 - DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE:**

9.2.1 - É admitida repactuação dos preços deste Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses.

9.2.1.1 - O interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado:

9.2.1.1.1 - Os preços da mão de obra, a partir da data do Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho ou sentença normativa vigente à //época da data limite para apresentação da proposta.

a) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação poderá ser dividida em tantas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação, respeitado o interregno mínimo fixado no subitem anterior;

b) Inexistindo convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho, a repactuação dos preços da mão de obra terá como base a pesquisa de preços realizada na mesma fonte utilizada para a fixação da remuneração inicial, devendo ser observados os mesmos critérios fixados quando da elaboração da estimativa de preços.



c) No caso da alínea anterior, inexistindo a mesma fonte utilizada para elaboração do orçamento inicial, poderá ser utilizada nova fonte, desde que devidamente justificado.

9.2.1.1.2 - No caso dos preços de insumos, materiais e equipamentos, a partir da data limite para apresentação da proposta.

9.2.1.1.2.1 - Os preços de insumos, materiais e equipamentos, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, serão reajustados a partir da data limite para apresentação da proposta, de acordo com a variação do IPCA/IBGE, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, ou outro índice oficial que venha a ser acordado entre as partes.

9.2.1.1.3 - Os preços de insumos decorrentes de convenção, acordo coletivo de trabalho, sentença normativa ou definidos pelo poder público serão reajustados com base nos respectivos instrumentos legais, na mesma data que ocorrer a repactuação da mão de obra.

9.2.1.1.4 - Os insumos, materiais e equipamentos serão reajustados simultaneamente com a mão de obra quando decorrido, no mínimo, o interregno de 12 (doze) meses previsto o subitem 9.2.1.1.2.

9.2.1.1.5 - Quando o interregno mínimo de 12 (doze) meses previsto no subitem 9.2.1.1.4 não tiver sido cumprido, serão repactuados exclusivamente os custos vinculados à mão de obra.

9.2.2 - Os reajustamentos de preços serão precedidos de solicitação da Contratada, e acompanhados de:

9.2.2.1 - No caso das repactuações:

9.2.2.1.1 - documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado de cada um dos itens da planilha a serem alterados, quando for o caso;

9.2.2.1.2 - novo acordo ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou lei, que fundamentam o pedido de repactuação;

9.2.2.1.3 - demonstração da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas analíticas de composição de custos e formação de preços;

9.2.2.1.4 - documentos que comprovem que a contratada já arca com os custos decorrentes das disposições do novo acordo ou convenção coletiva.

9.2.2.2 - no caso de reajustes, dos índices oficiais de preços previstos no Contrato e do demonstrativo de cálculo para análise e aprovação do Contratante.

9.2.3 - É vedada a inclusão, por ocasião dos reajustamentos, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal.

9.2.4 - Caso a Contratada não requeira tempestivamente o reajustamento de preços e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

9.2.5 - Os reajustamentos de preços produzirão efeitos financeiros:

9.2.5.1 - No caso de reajustes, a partir da implementação do direito da Contratada, conforme fixado no edital e no contrato, tendo por referência a data



limite de apresentação da proposta ou do orçamento a que a proposta se referir, conforme fixado em edital;

9.2.5.2 - No caso da repactuação, a partir da data prevista no acordo, ou na convenção coletiva de trabalho ou na sentença normativa ou lei, motivadores do pedido de repactuação.

9.2.6 - Os reajustamentos subsequentes ao primeiro produzirão efeitos financeiros 12 (doze) meses a contar da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ou reajuste ocorridos.

9.2.7 - Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da Contratada.

### 9.3 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

9.3.1 - O pagamento à Contratada será efetuado mensalmente, através de ordem bancária e depósito em conta corrente, indicada pela Contratada, à vista do documento fiscal por ela apresentado, discriminativo dos serviços prestados, devidamente atestado pelo gestor responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da emissão do referido atesto;

9.3.1.1 - Para fins do disposto no subitem 9.3.1, considerar-se-á como sendo a data do pagamento a data da emissão da ordem bancária.

9.3.1.2 - No ato do pagamento será efetuada retenção na fonte dos tributos e contribuições elencadas nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as legislações e instruções normativas vigentes.

9.3.1.3 - O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço estabelecidos, podendo gerar assim glosas a serem descontadas da Fatura mensal pelos serviços;

9.3.2 - O documento fiscal deverá ser entregue na Subsecretaria de Controle de Custos de Compras e Contratos, situada na Rua Visconde de Inhaúma, 68, 2º andar, Centro - Rio de Janeiro, de segunda a sexta-feira, no horário das 12 às 17 horas, em duas vias, devendo também ser enviado eletronicamente ao e-mail [scon@trf2.jus.br](mailto:scon@trf2.jus.br).

9.3.3 - O documento fiscal que for apresentado com erro será devolvido à Contratada para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo fixado no subitem 9.3.1, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação;

9.3.4 - As Contratadas que se enquadrem nas hipóteses de isenção ou não retenção de tributos e contribuições deverão comprovar tal situação no ato de entrega do documento fiscal.

9.3.5 - A Contratada optante pelo SIMPLES, para fins do disposto no subitem anterior, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação da Declaração, em duas vias, a que se refere o artigo 6º da Instrução Normativa nº 1.234 de 11/01/2012, da Secretaria da Receita Federal, com as alterações implementadas pelas Instruções Normativas nº 1.540 de 05/01/2015 e nº 1.552 de 02/03/2015.

9.3.6 - No caso de prestação dos serviços descritos nos itens previstos no inciso XX do art. 14 da Lei Municipal nº 691/84, alterada pela Lei nº 3.691/03, a Contratada não localizada no Município do Rio de Janeiro estará sujeita, no ato do pagamento, à retenção do ISS – Imposto sobre Serviço de qualquer natureza;



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO**

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

9.3.6.1 - Para fins de identificação da situação prevista no subitem anterior, a Contratada deverá informar, em campo próprio do documento fiscal de cobrança, o código e a descrição do serviço prestado.

9.3.7 - A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente licitação, sob pena de rescisão contratual, execução da garantia, além da aplicação das penalidades contratualmente previstas (Acórdão 964/2012-Plenário-TCU).

9.3.7.1 - A manutenção das condições de habilitação e qualificação acima referidas será verificada quando da realização de cada pagamento.

**9.4 - DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:**

9.4.1 - Será destacado do pagamento mensal da Contratada e depositado na Caixa Econômica Federal – CEF o somatório dos valores das rubricas relativas a:

9.4.1.1 - Férias;

9.4.1.2 - 1/3 constitucional;

9.4.1.3 - 13º Salário;

9.4.1.4 - Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

9.4.1.5 - Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

9.4.2 - Os valores das rubricas serão obtidos pela aplicação dos percentuais abaixo discriminados:

Percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas a serem aplicados sobre documentos fiscais conforme Resoluções nº 169/2013, 183/2013 e 248/18-CNJ e IN nº 01/2016-CJF					
Título	Variação RAT ajustado 0,50% a 6,00%				
	Empresas		Simples		
Grupo A	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	
Submódulo 2.1 da IN 05/2017 - MPDG	34,30%	39,80%	28,50%	34,00%	
RAT	0,50%	6,00%	0,50%	6,00%	
13º Salário	9,09	9,09	9,09	9,09	
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09	
1/3 constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03	
Subtotal	21,21	21,21	21,21	21,21	
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21	
Multa do FGTS	4,36	4,36	4,36	4,36	
Encargos a contingenciar	32,85	34,01	31,61	32,78	
Taxa de conta-depósito vinculada, conforme inciso IV, art. 3º da IN 01/2016-CJF (**)					
<b>Total a contingenciar</b>					



Obs.: (\*) - A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT ajustado da Contratada;

(\*\*) – Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta-depósito vinculada, esse valor deverá ser destacado da fatura e devolvido à conta-depósito vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da Resolução CNJ n. 169/2013.

9.4.3 - Os valores das rubricas indicadas no subitem 9.4.1 serão glosados do valor mensal do Contrato e depositados exclusivamente na CEF, em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, e deixarão de compor o valor do pagamento mensal à Contratada.

9.4.3.1 - Caso a CEF promova desconto diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, os valores relativos às despesas com cobrança de abertura e manutenção da referida conta-depósito serão glosados do valor mensal do Contrato, e deixarão de compor o valor do pagamento mensal à Contratada.

9.4.4 - Os depósitos serão efetivados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - aberta em nome da Contratada e por Contrato, unicamente para essa finalidade, e com movimentação somente mediante autorização do Contratante.

9.4.5 - A Contratada deverá providenciar, no prazo de 20 (*vinte*) dias, contados, da notificação do Contratante, a assinatura dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - e de termo específico junto à CEF, que permita ao Contratante ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Contratante, conforme indicado no referido Termo.

9.4.6 - Ocorrendo o descumprimento do prazo estipulado no subitem anterior, o Contratante oficiará à Contratada, comunicando-lhe a data limite para cumprir a obrigação. Permanecendo o descumprimento, fica a Contratada sujeita ao pagamento de multa diária, até a data do efetivo adimplemento, de 0,3% (*três décimos por cento*), calculada à base de juros compostos, limitada a 30% (*trinta por cento*) sobre o valor da obrigação inadimplida, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

9.4.7 - Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - serão remunerados diariamente pelo índice da poupança ou por outro definido, conforme Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Contratante e a CEF, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

9.4.8 - A abertura e manutenção da conta-depósito vinculada serão isentas de tarifas bancárias, conforme consta do Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Contratante e a CEF.

9.4.9 - A Contratada poderá:

9.4.9.1 - solicitar, durante a execução do contrato, autorização do Contratante para resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias contempladas nas mesmas rubricas indicadas no item 9.4.1, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências do Contratante e que apresente:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

- a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: comprovante de férias (aviso e recibo), folha de pagamento de 13º salário, com o respectivo comprovante de depósito em conta corrente dos empregados;
- b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado com mais de 01 (um) ano de serviço: termo de rescisão de contrato de trabalho (TRCT) devidamente homologado pelo Sindicato da categoria, se exigível, com a comprovação de depósito em conta corrente dos empregados, observando o disposto no artigo 477 da CLT, bem como a Portaria do MTE n. 1.057, de 6/7/2012, e comprovante dos depósitos do INSS e do FGTS, este último acompanhado do comprovante de pagamento da respectiva multa;
- c) no caso de rescisão contratual entre o Contratante e a Contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que os mesmos continuarão prestando serviços à Contratada e comprovante de regularidade de depósitos do INSS e FGTS.

9.4.9.2 - movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - diretamente para a conta corrente dos empregados, exclusivamente para as verbas trabalhistas contempladas nas rubricas do artigo 4º da Resolução CNJ nº 169/2013, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências do Contratante, e que apresente:

- a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: aviso de férias e espelho da folha de pagamento do 13º salário;
- b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado: Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT, homologado, se exigível, e guia de recolhimento com o valor do FGTS e sua respectiva multa;
- c) no caso de rescisão contratual entre o Contratante e a Contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que os mesmos continuarão prestando serviços à Contratada, comprovante de regularidade de depósitos do INSS e FGTS.

§ 1º Nas hipóteses do inciso II, a Contratada deverá apresentar o comprovante de quitação das verbas trabalhistas (recibo de férias, 1/3 e 13º e TRCT, homologado, quando for o caso), no prazo máximo de dez dias, contado da data do pagamento, ou da homologação pelo sindicato, se for o caso, observado o disposto na Portaria do MTE n. 1.057/2012.

§ 2º Após a comprovação indicada no parágrafo anterior, o Contratante poderá autorizar o resgate dos valores correspondentes à incidência previdenciária e FGTS, sobre os valores movimentados.

9.4.10 - O pedido da Contratada deverá conter, além dos documentos citados no art. 12 da IN 001/2016 do CJF, planilha com os valores a serem resgatados ou



movimentados da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - nas proporções que foram destacadas para cada empregado durante a vigência do Contrato.

9.4.11 - O resgate dos recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - previsto no subitem anterior dar-se-á somente após o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias e mediante apresentação à unidade competente do Contratante, dos documentos comprobatórios de que a Contratada efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no subitem 9.4.1.

9.4.12 - O Contratante expedirá autorização de que trata o subitem 9.14.9.1, depois de confirmado o pagamento das verbas trabalhistas destacadas, e encaminhará a referida autorização à CEF no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data de apresentação dos documentos comprobatórios pela Contratada.

9.4.13 - Todos os termos da Resolução nº 169 de 31.01.2013 do Conselho Nacional de Justiça, alterada pelas Resoluções nºs 183/2013, de 24/10/2013, e 248/2018, de 24/05/2018, do mesmo Conselho, e da Instrução Normativa CJF-INN-2016/00001 deverão ser observados na execução contratual.

**10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

10.1 - A despesa decorrente da contratação dos serviços, objeto deste Contrato, correrá à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o corrente exercício, conforme o adiante especificado, condicionada à aprovação da mesma:

Esfera	Fonte de Recurso	Natureza da Despesa	PTRES	Nota de Empenho
1	0100000000	3.3.90.40.10	168.420 – TRF2	2021NE000016
			168.364 – SJRJ e SJES	2021NE000017

10.2 - Na parcela referente ao exercício de 2022, as despesas serão incluídas na proposta orçamentária para o citado exercício, condicionada à aprovação da mesma.

**11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS PENALIDADES:**

11.1 - Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF e do cadastro de fornecedores do Contratante, pelo prazo de até 5 (*cinco*) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (*trinta por cento*) sobre o valor total da contratação, a Contratada que:

- 11.1.1 - apresentar documentação falsa;
- 11.1.2 - fraudar a execução do contrato;
- 11.1.3 - comportar-se de modo inidôneo;
- 11.1.4 - cometer fraude fiscal;
- 11.1.5 - fizer declaração falsa;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

11.2 - Para os fins do subitem 11.1.3, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

11.3 - Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato, de inexecução parcial ou de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos itens "11.4", "11.5" "11.7" e no Anexo I A – Níveis de Serviços, com as seguintes penalidades:

11.3.1 - advertência;

11.3.2 - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;

11.3.3 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem 11.3.2; ou

11.3.4 - impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

11.4 - No caso de inexecução parcial do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 20% (*vinte por cento*) do valor do Contrato.

11.5 - No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (*trinta por cento*) do valor do Contrato.

11.6 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a Contratada:

11.6.1 - deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (*sete*) dias contados da data da ordem de serviço; ou

11.6.2 - deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (*três*) dias seguidos ou por 10 (*dez*) dias intercalados.

11.7 - No caso do cometimento das infrações elencadas nos subitens 11.6.1 e 11.6.2 acima, a contratada poderá ser sancionada com multa de até 5% (*cinco por cento*) do Contrato.

11.8 - O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à Contratada:

11.8.1 - Se o valor a ser pago à Contratada não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, caso esta tenha sido exigida.

11.8.2 - Se os valores das faturas e da garantia, se exigida, forem insuficientes, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (*quinze*) dias, contados da comunicação oficial;

11.8.3 - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada ao Contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa;



11.8.4 - Caso o valor da garantia, se exigida, seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (*dez*) dias úteis, contado da solicitação do Contratante.

11.9 - O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

11.10 - Os procedimentos de aplicação e recolhimento das multas seguem as disposições da Portaria TRF2-PTP-2017/00110, de 15/03/2017;

11.11 - A aplicação das penalidades será precedida da concessão de oportunidade de ampla defesa à contratada, na forma da lei;

11.12 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### 12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO:

12.1 - A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da Contratada, assegurará ao Contratante o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério do Contratante declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 8.666/93.

12.2 - O presente Contrato também poderá ser rescindido por quaisquer dos motivos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

12.3 - A rescisão se dará de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos nos incisos IX e X do referido art. 78 da Lei nº 8.666/93.

#### 13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:

13.1 - Os serviços contratados obedecerão ao estipulado neste Contrato, bem como às obrigações assumidas nos documentos a seguir indicados, os quais ficam fazendo parte integrante e complementar deste Contrato, independentemente de transcrição, no que não contrariem às estipulações aqui firmadas:

- a) Edital do Pregão Eletrônico nº 093/2020 e seus Anexos I, II, III, IV, V e VI;
- b) Proposta datada de 08/10/2020 apresentada pela Contratada, contendo prazo, preço, discriminação e especificação dos serviços, a serem executados (TRF2-CAP-2020/19431), retificada pelos documentos (TRF2-CAP-2020/20853, TRF2-INC-2021/00319 e TRF2-CAP-2021/01886).

13.2 - Na hipótese de divergência entre os documentos indicados nas letras "a" e "b", prevalecerá o disposto no documento indicado na letra "a".

#### 14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA FISCALIZAÇÃO:

14.1 - O Contratante designará a Equipe de Gerenciamento da Contratação que será formada por 01 (*um*) servidor designado gestor do Contrato e 03 (*três*) servidores, sendo 01 (*um*) fiscal técnico, 01 (*um*) fiscal requisitante e 01 (*um*) fiscal administrativo,



os quais exercerão como representantes da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato.

14.2 - Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:

14.2.1 - Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas e se os procedimentos empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;

14.2.2 - Ordenar à Contratada que corrija ou refaça as partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;

14.2.3 - Acompanhar e aprovar os serviços executados.

14.3 - A ação da fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais e legais.

14.4 - As irregularidades detectadas pela fiscalização do Contratante serão comunicadas por escrito à Contratada, para sua pronta correção ou adequação.

14.5 - A Contratada se submeterá a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do Contratante, quanto à execução dos serviços prestando todos os esclarecimentos solicitado

14.6 - O aceite/aprovação do(s) serviço(s)/produto(s) pelo órgão licitante não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vícios de quantidade ou qualidade do(s) serviço(s)/produto(s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao Contratante as faculdades previstas nos artigos 18 e 20 da Lei nº 8.078/90.

#### 15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

15.1 - A Contratada deverá manter permanentemente atualizada toda a documentação da Base de Conhecimento na sede do Contratante.

15.2 - A Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação do Contratante, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

15.3 - A transferência de conhecimento para o Contratante, no uso das soluções desenvolvidas pela Contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o Contratante, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida.

15.4 - A Contratada deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do Contratante, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do Contratante.

15.5 - Caso ocorra nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a Contratada signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como



esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o Contratante e a nova Contratada.

**16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DOS PRODUTOS GERADOS POR OCASIÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO:**

16.1 - A Base de Conhecimento assim como qualquer documento e/ou relatório oriundo dos serviços objeto desta contratação, bem como suas versões evolutivas e derivativas, são de propriedade única e exclusiva do órgão Contratante.

16.2 - Os dados, em quaisquer mídias, são de única e exclusiva propriedade do Contratante.

16.3 - A Contratada deverá estar ciente de que quaisquer informações sigilosas fornecidas pelo Contratante não poderão ser interpretadas como concessão à mesma de qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual (marcas, patentes, *copyrights* e segredos profissionais).

**17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES:**

17.1 - Todas as informações obtidas e/ou produzidas decorrentes da execução das atividades são de propriedades do Contratante.

17.2 - A Contratada e todos os profissionais envolvidos no processo de contratação e execução das atividades, objeto desta contratação, deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações do Contratante.

17.3 - A Contratada, através de seu representante, deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, parte integrante do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo, e dar ciência do mesmo a toda sua equipe de profissionais que participarão da execução do Contrato.

17.4 - Os profissionais que prestarem serviços nas dependências do Contratante deverão assinar o Termo de Ciência, conforme modelo constante do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo.

17.5 - O Termo mencionado no item anterior não exime a Contratada das responsabilidades assumidas pela mesma.

17.6 - A Contratada deverá manter sob cuidado e discrição, impedindo a divulgação, publicação, ou disseminação das informações, ditas confidenciais, fornecidas pelo Contratante, para fins de execução de suas atividades relativas ao cumprimento do objeto desta contratação.

17.7 - O acesso às informações, mencionadas no item anterior, somente deverão ser permitidas a profissionais da Contratada que dele necessitem.

17.8 - O acesso às informações, mencionadas no item anterior, para uma terceira parte somente será permitido, mediante expressa autorização do Contratante.

10/01/2021



**18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)  
E DOS MECANISMOS FORMAIS DE  
COMUNICAÇÃO:**

**18.1 - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS):**

18.1.1 - Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela Contratada são os definidos no Anexo A.

18.1.2 - A frequência de aferição e avaliação dos Níveis de Serviço será mensal.

18.1.3 - O não cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará na aplicação imediata das respectivas glosas previstas no Anexo A.

18.1.4 - A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os Níveis de Serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade, desde que observados os seguintes critérios:

- a) as revisões sejam tecnicamente justificadas;
- b) não demandem alterações no valor contratual do serviço fora dos 25% para mais ou menos, permitidos pela Lei de Licitações;
- c) não descaracterizem o objeto licitado.

**18.2 - DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO:**

18.2 - A comunicação entre o representante do Contratante e a Contratada deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico.

**19 - CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE  
SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO  
DE BENS E/OU PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS E DA QUALIFICAÇÃO  
TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS:**

19.1 - A Ordem de Serviço de início de prestação dos serviços será emitida até o dia útil seguinte à data de assinatura do contrato e indicará a data de início da prestação dos serviços.

19.2 - A qualificação técnica dos profissionais está descrita no Anexo B – Perfis Profissionais.

**20 - CLÁUSULA VIGÉSIMA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO PRAZO DE  
VIGÊNCIA DA GARANTIA DE BENS E/OU  
SERVIÇOS:**

20.1 - O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contado a partir de 18/02/2021, inclusive, até 17/02/2022, inclusive, podendo ser prorrogado, na forma autorizada pelo art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.



20.2 - A pelo menos 60 (*sessenta*) dias do término da vigência deste instrumento, o Contratante expedirá comunicado à Contratada para que esta manifeste, dentro de 03 (*três*) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato.

20.3 - Se positiva a resposta e vantajosa a prorrogação, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

20.4 - A resposta da Contratada terá caráter irrevogável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

20.5 - Eventual desistência da Contratada após a assinatura do termo aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, merecerá do Contratante a devida aplicação de penalidade, nos termos da Cláusula Décima Primeira do presente Contrato.

20.6 - Após o prazo de vigência inicial, este Contrato poderá ser prorrogado, sucessivamente, por meio de aditamento, limitado a 60 (*sessenta*) meses, desde que preenchidos, cumulativamente, a cada prorrogação, os seguintes requisitos:

20.6.1 - Os serviços tenham sido prestados regularmente;

20.6.2 - A Contratada não tenha sofrido punição de natureza pecuniária por mais de 03 (*três*) vezes no Contratante, a cada período de vigência do Contrato;

20.6.3 - O Contratante tenha interesse na continuidade dos serviços;

20.6.4 - O valor deste Contrato permaneça economicamente vantajoso para o Contratante;

20.6.5 - A Contratada concorde com a prorrogação.

20.7 - A vantajosidade econômica do Contrato de que cuida o subitem 20.6.4, deverá ser comprovada comparando-se, analiticamente, o valor vigente do Contrato com o de pesquisa de preços, por item ou itens de custo, realizada na forma dos artigos 9º a 11 da Portaria nº TRF2-PTP-2017/00110.

20.8 - A garantia dos serviços prestados perdurará durante toda a vigência do Contrato de prestação de serviços.

#### 21 - CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DO TERMO DE QUITAÇÃO:

21.1 - Após o término deste Contrato, a Contratada fornecerá Termo de Quitação à Divisão de Contratos do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, no prazo máximo de 15 (*quinze*) dias, em papel timbrado da Empresa, devidamente assinado por seu representante legal, carimbado e datado.

21.2 - Na hipótese de o Termo de Quitação não ser fornecido dentro do prazo fixado no item anterior, será considerada como plena, rasa e total a quitação em favor do Tribunal Regional Federal da 2ª Região dos débitos referentes à presente contratação.

#### 22 - CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DOS CASOS OMISSOS:

22.1 - Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

**23 - CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

23.1 - O Contrato poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações das Leis nº 9.069 de 29/06/95 e Lei nº 10192 de 14/02/2001.

23.2 - A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (*vingte e cinco por cento*) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

23.3 - As supressões citadas no item anterior poderão exceder o limite ali estabelecido, desde, desde que resultantes de acordo celebrado entre os Contratantes, conforme alterações dispostas no art. 1º da Lei nº 9.648 de 27 de maio de 1998.

23.4 - Quando houver alteração social em sua estrutura e outros dados (endereço eletrônico e telefone), a Contratada deverá encaminhar à Divisão de Contratos, situada na Rua Visconde de Inhaúma, nº 68, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20090-030, endereço eletrônico [dcont@trf2.jus.br](mailto:dcont@trf2.jus.br), no prazo máximo de 05 (*cinco*) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato.

23.5 - No escopo desta contratação, além dos normativos legais que regem as contratações de serviços pelos Órgãos da Administração Direta, há que se observar NR 17 – Norma Regulamentadora Nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e demais legislações aplicáveis.

23.6 - Pela assinatura do presente termo, a Contratada autoriza o Contratante a deduzir o valor das multas aplicadas dos valores devidos pelos serviços prestados.

**24 - CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: DA PUBLICAÇÃO:**

Em conformidade com o disposto no Parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93, o presente instrumento de Contrato será publicado no Diário Oficial da União, na forma de extrato, por conta do Contratante.

**25 - CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: DO FORO:**

Para dirimir questões oriundas do presente Contrato ou de sua execução, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, será competente o FORO DA JUSTIÇA FEDERAL – SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO.

E, por estarem assim ajustadas, assinam as partes o presente Contrato, em 02 (*duas*) vias de igual teor.

Rio de Janeiro, 10 de fevereiro de 2021.

DESEMBARGADOR FEDERAL REIS FRIEDE  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Presidente  
Maria Magali Bredariol  
Diretora Jurídica  
CPF: 437.340.448-78

MARIA MAGALI BREDARIOL  
STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.  
Representante Legal



**ANEXO I A – Níveis de Serviço**

Este anexo estabelece os indicadores de desempenho da qualidade do serviço com os respectivos limiares relativos ao desempenho da Contratada no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviços prestados, bem como às glosas e descontos a serem aplicados em caso de não atendimento. A periodicidade de aferição dos indicadores será mensal.

**Central Regional de Atendimento de Serviços de TI:**

	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta	Glosa
A	Tempo Médio de Espera de Chamadas Telefônicas	Tempo médio que o usuário aguarda na fila do atendimento telefônico para ser atendido.	Somatório dos Tempos de Espera até o Atendimento / Quantidade Ligações	< 20 segundos	2% sobre o valor mensal, mais 0,5% para cada 1 segundo acima da meta.
Obs: Para esse indicador, deverão ser excluídas as ligações abandonadas.					
B	Taxa de abandono após 20 segundos	Percentual de usuários que desligam ou são desconectados, após 20 segundos de espera e antes de serem transferidos para um Analista de Suporte Técnico.	$(\text{Quantidade de Ligações Abandonadas} / \text{Quantidade Ligações Recebidas}) * 100$	< 5%	2% sobre o valor mensal.
C	Solução no Primeiro contato	Percentual de chamados resolvidos no 1º nível em até 15 minutos (tempo máximo que o chamado deve permanecer no 1º nível de atendimento).	$(\text{Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no primeiro nível contato} / \text{Quantidade total de Incidentes e Requisições}) * 100$	> 50%	2% sobre o valor mensal, mais 0,5% para cada 1% abaixo da meta.
<p>Obs1: Deverão ser considerados todos os chamados recebidos pelo primeiro nível, ou seja, não apenas os elegíveis, e de todos os canais de suporte (ex.: telefone, e-mail, solicitação pela web, etc.) solucionados no primeiro contato.</p> <p>Obs2: A meta deste indicador será implementada gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Contratante. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Até o 3º mês de execução contratual: 25%.</li> <li>b) do 4º ao 6º mês de execução contratual: 35%.</li> <li>c) A partir do 7º mês de execução contratual: 50%.</li> </ul> <p>Obs3: A Contratada poderá pleitear a flexibilização dos níveis de serviço estipulados na meta desse indicador nos casos em que, comprovadamente, não tenha recebido os recursos, de responsabilidade do Contratante, necessários e indispensáveis ao atendimento dos respectivos incidentes e requisições, ficando a critério do CONTRATANTE, aceitar ou não a flexibilização.</p>					



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO**

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-ECF-2020/00035

	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta	Glosa
D	Tempo médio de Resposta	Tempo médio que o usuário aguarda entre o registro da demanda por todos os canais de suporte (e-mail, solicitação pela web, etc.), com exceção da ligação telefônica, até o atendimento pelo Analista da Central.	(Soma dos Tempos de Espera por canal de atendimento escolhido / Quantidade total por canal de atendimento escolhido	< 30 minutos	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada 1 minuto acima da meta.
E	Erros de escalonamento	Percentual de chamados escalonados de forma indevida (por não seguir procedimento definido na base de conhecimento ou por categorização equivocada do chamado).	Quantidade de chamados devolvidos/Quantidade total de chamados abertos pela Central.	< 5%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
F	Atendimentos no prazo definido	Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido para o tipo de serviço (Prioridade Planejada).	(Quantidade de Requisições resolvidas no prazo estabelecido / Quantidade total Requisições resolvidos) * 100	> 90%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada 1% abaixo da meta.
Obs: A contagem é interrompida quando o chamado está em espera pelo usuário ou por outra equipe.					
G	Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)	Percentual de Incidentes/Requisições resolvidos durante o contato inicial entre o cliente e o centro de suporte. Mede o grau de solução dos chamados no primeiro contato considerando apenas os chamados pertinentes (elegíveis) de solução no primeiro contato.	(Total de chamados elegíveis fechados / Total de chamados elegíveis) * 100	> 90%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada 1% abaixo da meta.
H	Chamados reabertos	Percentual de chamados concluídos no 1º Nível e reabertos pelo usuário.	(Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos / Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos) * 100	< 2%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
I	Satisfação do usuário com os serviços prestados pela Central.	Resultado da Pesquisa de Satisfação (*1)	(Quantidade de respostas com avaliação maior que "3" / Total de respostas à pesquisa de satisfação.) *100	< 90%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.



**Suporte Técnico Presencial e Suporte Técnico Presencial Crítico**

	Índice	Descrição	Meta	Glosa
J	Prioridade ALTA- Usuário Impossibilitado de trabalhar	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	<2h	0,1% do valor mensal para cada 30 minutos acima da meta.
K	Prioridade MÉDIA- Usuário com dificuldade em trabalhar	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	<4h	0,1% do valor mensal para cada 30 minutos acima da meta.
L	Prioridade BAIXA - Manutenção de hardware	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	<8h	0,1% do valor mensal para cada 30 minutos acima da meta.
M	Prioridade PLANEJADA	Tempo entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	Horário negociado com o solicitante	0,1% do valor mensal para cada ocorrência do não cumprimento do horário agendado.

**Todos os serviços:**

	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta	Glosa
N	Turnover (Rotatividade da equipe)	Mede o grau de rotatividade da equipe da contratada.	(Quantidade de profissionais desligados do contrato de prestação do serviço / Quantidade total de profissionais alocados no contrato) * 100	< 7%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada profissional desligado.
<b>Obs:</b> Não será considerado o desligamento do profissional, a pedido do Contratante.					

**Observações:**

(\*1) Reclamações recebidas diretamente pela STI serão contabilizadas.

**Observações Gerais:**

- A contagem é interrompida até o fornecimento da peça pelo Contratante.
- O valor total das glosas não excederá a 30% da medição.
- Caso o valor das glosas seja superior a 30% por 3 (três) meses consecutivos, a Contratada estará sujeita a sanções administrativas.
  - Em caso de deliberado uso indevido das Ferramentas de Atendimento Técnico ou deliberada adoção de práticas inadequadas de atendimento telefônico com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de Níveis de Serviço, a Contratada ficará sujeita a penalidades.
  - Indicadores afetados negativamente comprovadamente por causa do Contratante, não implicarão em ajustes no pagamento ou na aplicação de penalidades à Contratada.
  - O Contratante poderá auditar os registros com o objetivo de verificar falhas existentes. São considerados registros com falhas, os registros em que o processo de auditoria do Contratante identificou falhas relativas à observância dos seguintes procedimentos por partes dos técnicos:
    - o Cortesia.
    - o Correto uso da linguagem oral e escrita.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-ECF-2020/00035

- o Correção e completude das informações cadastradas na Plataforma de Serviços de TI.
- o Uso indevido da situação pendente ou qualquer meio que vise encerrar ou repassar o chamado indevidamente.
- o Uso indevido do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou deliberada adoção de práticas inadequadas de atendimento com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de Níveis de Serviço.
- o A quantidade de registros selecionados será definida pelo Contratante, de forma a garantir a representatividade da amostra.

particularidade

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 59



TRF2CON202100012A

**ANEXO I B – Perfis Profissionais**

**Central Regional de Atendimento de Serviços de TI:**

Papeis da Central	Competências
<p>Analistas de Suporte (Atendimento Telefônico, Web, E-mail, etc; Suporte à Base de Conhecimento; Suporte a Videoconferências; Monitoramento de Qualidade.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação, este último com carga horária mínima de 360 horas.</li> <li>• 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc).</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Experiência em utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Demais conhecimentos técnicos necessários à prestação dos serviços.</li> </ul>
<p>Profissionais com perfil de gestor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI.</li> <li>• 6 meses de experiência em atividade de supervisão de serviços de Help Desk / Service Desk de TI.</li> <li>• Certificado Itil Foundation V2 ou V3 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V2 ou V3.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc).</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Conhecimento em elaboração de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager.</li> </ul>

p020200035



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO**

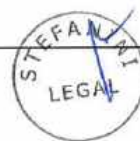
Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

**Suporte Técnico Local (Nível 2)**

Papeis do Serviço de Suporte Local	Competências
Técnicos de Suporte Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segundo grau completo.</li> <li>• Curso técnico na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc).</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores.</li> <li>• Ter conhecimentos técnicos específicos aos serviços.</li> </ul>
Profissionais com perfil de gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI.</li> <li>• Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de gerência/supervisão de equipe de suporte técnico de TI.</li> <li>• Certificado Itil Foundation V2 ou V3 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V2 ou V3.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc).</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Conhecimento em elaboração de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager.</li> </ul>
Técnicos de manutenção de hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensino médio completo.</li> <li>• Curso técnico na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI.</li> <li>• Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de manutenção de impressoras laser e scanners.</li> <li>• Demais conhecimentos técnicos necessários à prestação dos serviços.</li> </ul>
Técnico de atendimento à rede	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuir, no mínimo, nível médio completo com formação técnica em TI.</li> <li>• Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses de atendimento de suporte presencial em rede.</li> <li>• Possuir domínio da operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS- Office, etc).</li> <li>• Possuir certificação em Cabeamento Estruturado (Furukawa, Fluke, similar ou superior).</li> <li>• Ter conhecimentos técnicos específicos aos serviços.</li> </ul>

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 61



**Suporte Técnico Local Crítico (Nível 2)**

Papeis do Serviço de Suporte Local	Competências
Analista de Suporte Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superior completo em Tecnologia da Informação ou especialização na área de Tecnologia da Informação.</li> <li>• 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI.</li> <li>• Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc).</li> <li>• Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.</li> <li>• Utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.</li> <li>• Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores.</li> <li>• Ter conhecimentos técnicos específicos aos serviços.</li> </ul>

**Observações:**

Períodos de estágios não serão considerados para fins de comprovação da experiência mínima exigida.

Os certificados exigidos deverão ser apresentados previamente à alocação do profissional na prestação do serviço.

Os documentos que comprovam as competências exigidas deverão ser apresentados até 30 (trinta) dias, contados a partir do dia de início da prestação dos serviços.

p.02/01.2021



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO**

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

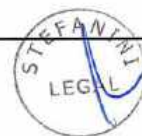
Proc. TRF2-ECF-2020/00035

**ANEXO I C – Endereços das instalações do Contratante**

**Tribunal Regional Federal da 2ª Região**

Localidade / Distância a sede	Endereço Telefone	Pontos de Rede (*)	Estrutura de rede e Comunicação
RIO DE JANEIRO – SEDE ACRE 0 km	Rua Acre, 80 – Centro (21)2282-7747	2148 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 75 (setenta e cinco) switches.	Cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO – DOM GERARDO <400m	Rua Dom Gerardo, 46 – Centro	*200 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 12 (doze) switches.	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO – CCJF <1,5km	Av. Rio Branco, 241 – Centro	100 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 05 (cinco) switches.	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO- Rua Visconde Inhaúma <300m	Rua Visconde Inhaúma, 78 – Centro	200 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 04 (quatro) switches	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO Av. Almirante Barroso >1,3km	Av. Almirante Barroso, 78 – Centro	100 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 02 (dois) switches	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.

\*Estimado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

ANEXO I D – INFORMAÇÕES GERENCIAIS

QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS POR TIPO POR ÓRGÃO

Unidade	Micros	Monitor	Terminal de autoatendimento	Impressoras/Multifuncionais	Notebook/Netbook/Tablet	Impressora autenticadora matricial/térmica/plottar/fotográfica Otograficca	Scanner	Video-conferência	TOTAL
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO	2100	3.570	3	642	120	4	328	19	6.786
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO	4680	8338	97	772	660	48	304	73	14.872
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO	950	2000	0	210	110	27	25	26	3.348
TOTAL DE EQUIPAMENTOS	7.630	13.908	100	1.624	890	79	657	118	25.006

**Observação:**

Os quantitativos e tipos de equipamentos poderão sofrer alterações ao longo do contrato em função da redução ou ampliação do parque de TI em uso.

QUANTITATIVO DE CHAMADOS REGISTRADOS NO ANO DE 2019 POR ÓRGÃO

2019	Total Mensal	SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO	SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO	TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO
JANEIRO	5531	474	2571	2486
FEVEREIRO	5696	605	2620	2471
MARÇO	4322	340	1982	2000
ABRIL	4624	506	1844	2273
MAIO	6388	724	2892	2772
JUNHO	5571	475	2468	2628
JULHO	6736	677	3090	2969
AGOSTO	7652	785	3578	3289
SETEMBRO	6976	743	3285	2948

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 64



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

2019	Total Mensal	SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO	SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO	TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO
OUTUBRO	7356	821	4134	2401
NOVEMBRO	5359	507	2711	2141
DEZEMBRO	3817	372	1907	1538
TOTAL ANUAL	70028	7029	33082	29916
MÉDIA MENSAL	5835	585	2756	2493

REGISTROS DE 2019

Quantidade de ligações		Quantidade de atendimentos registrados pelo tipo: Telefone		Quantidade de atendimentos registrados pelo tipo: E-mail		Quantidade de atendimentos registrados via web	
Janeiro	2687	Janeiro	4573	Janeiro	406	Janeiro	480
Fevereiro	2300	Fevereiro	4686	Fevereiro	570	Fevereiro	372
Março	1884	Março	3508	Março	383	Março	371
Abril	2173	Abril	3651	Abril	548	Abril	376
Mai	2278	Mai	4984	Mai	791	Mai	530
Junho	1872	Junho	4131	Junho	780	Junho	613
Julho	1934	Julho	5299	Julho	696	Julho	656
Agosto	2170	Agosto	5785	Agosto	988	Agosto	843
Setembro	2091	Setembro	5547	Setembro	689	Setembro	684
Outubro	2172	Outubro	6323	Outubro	731	Outubro	282
Novembro	1758	Novembro	4199	Novembro	539	Novembro	614
Dezembro	1230	Dezembro	2940	Dezembro	312	Dezembro	556
<b>TOTAL</b>	<b>24549</b>	<b>TOTAL</b>	<b>55626</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7433</b>	<b>TOTAL</b>	<b>6377</b>

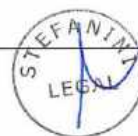
QUANTITATIVO DE USUÁRIOS POR ÓRGÃO

ÓRGÃO	QUANTITATIVO DE USUÁRIOS
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO	2009
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO	4434
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO	754
<b>TOTAL</b>	<b>7197</b>

Observação:

Os quantitativos poderão sofrer alterações ao longo do contrato em função da redução ou ampliação dos servidores, magistrados, estagiários e demais usuários dos serviços e soluções de TI.

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 65



**ANEXO I E – PLATAFORMA TECNOLÓGICA**  
**Softwares utilizados na Justiça Federal da 2ª Região**

Software / Sistema	Descrição
Adobe Acrobat Reader	Visualizador arquivos PDF.
Adobe Captive	Geração de tutoriais e treinamento.
Adobe Design & Web Premium	Software para desenvolvimento de sites.
Adobe Flash Player	Plug-in de controle de Adobe Flash.
Adobe Flash Player Plugin for Firefox	Plug-in para exibição de conteúdo Flash no Firefox.
Adobe Flash Professional	Software para criação de conteúdo em Flash.
Adobe Illustrator	Editor de imagens vetoriais.
Adobe InDesign	Software de diagramação e organização de páginas.
Adobe Photoshop	Software de edição de imagens.
Android	Sistema Operacional para dispositivos móveis.
AOR	Programa para cálculos do INSS.
ASI	Sistema de apoio e cadastro de patrimônio.
AutoCAD	Software de Automação para criação e edição de plantas 3D/2D.
Autodesk DWG TrueView	Software de visualização de arquivos DWG.
CDBurnerXP	Software de gravação de CDs e DVDs.
CNIS	Programa de consulta de benefícios do INSS.
CorelDraw	Software de desenho vetorial.
CRONUS	Sistema de Cálculo.
Dreamweaver MX	Ferramenta de desenvolvimento de páginas HTML.
DRS Audiências	Software para captura e armazenamento digital, administração e gerência de áudio e vídeo.
Epass	Gerenciamento de Token.
Go Global	Acesso remoto para usuários do Teletrabalho.
Google Chrome	Navegador Web.
InDesign	Software de diagramação e organização de páginas.
Indusoft	Programa de automação para gerenciamentos dos alarmes, sistema elétrico e ar condicionado.
Internet Explorer	Software de Navegação Internet. (Browser).
IOS	Sistema Operacional para dispositivos móveis.
IRPF	Imposto de renda.
Java	Software de Gerenciamento de aplicações.
Jaws for Windows	Leitor de telas para deficientes visuais.
Kofax vrs	Software de Reconhecimento de caracteres OCR-já incluído no pacote de software da HP e da Fujitsu.
Medicina Ocupacional (NEXO)	Software para gerenciamento do setor de saúde.
Microsoft .NET Framework	Conjunto de bibliotecas para aplicações ASP.NET ou VB.NET.
Microsoft Visio Professional	Software para a criação de diagramas.
Microsoft Windows	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits.



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO**

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

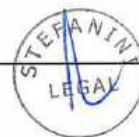
Software / Sistema	Descrição
Mozilla Firefox	Navegador Web.
MS Office 2007/2013	Suite de Aplicativos de escritório.
OBSStudio	Aplicativo para gravação de vídeos.
Omnipage	Software de digitalização-correção de arquivos.
OpenBook	Software de leitura de documentos para deficientes visuais.
Oracle Cliente	Software para aplicações acessarem banco de dados Oracle.
Oracle VM Virtual Box	Software de gerenciamento de máquinas virtuais.
Pcalc	Programa para cálculos do INSS.
PDF Creator	Software de criação de arquivos PDF.
PDFSAM	Software de edição de arquivos PDF.
PDF Split and Merge	Software de criação e edição de arquivos PDF.
Pimaco+	Software de criação e impressão de etiquetas.
PLENUS	Sistema de consulta de benefícios.
RAIS	Software de Relação Anual de Informações Sociais.
Receita Net	Controle de Imposto de Rendas.
SAD	Sistema de Acompanhamento de Despesa Continuada.
SafeNet Authentication Client	Software de gerenciamento de token Aladdin.
SIAFI	Sistema de Administração Financeira.
SICAP/SIDEL	Sistema de Cadastro de Pagamento de Profissionais para Assistência Gratuita e Competência Delegada
SICON	Sistema de Controle Interno.
Silverlight	Plug-in para visualização de vídeos, fotos, imagens, gráficos e conteúdos interativos no navegador.
Matrix	Sistema de Controle de Portaria.
Sistema de Cálculos da Contadoria	Sistema de Cálculos
Skype for Business	Software de comunicação de voz e/ou vídeo.
Sophia	Controle de Biblioteca.
SPEC	Software de Envio de Telegramas dos correios.
TeamBoard	Software de gerenciamento de quadro interativo das salas de treinamento
VLC	Media Player.
Volare	Programa para gestão de construção de obras.
VPN	Rede de Comunicação Privada.
WEmul	Software de emulação de sistemas DOS.

**Observações:**

Poderá haver alterações nesta lista durante a vigência do Contrato.

Além dos softwares das estações de trabalho, também são utilizados pelos usuários cerca de 200 Sistemas de Informação no âmbito da 2ª Região, sendo os principais descritos abaixo:

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 67



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

Sistema	Plataforma	Finalidade
APOLO	Delphi / Desktop e Web	Sistema Processual de 1º e 2º grau
e-PROC	PHP	Sistema Processual de 1º e 2º grau
SIGA-DOC	Java / Web	Sistema de Produção e Gestão de Documentos
SIGA-RH	Java / Web	Sistemas de Recursos Humanos
SGRH	SIGA-RH / SGRH	Sistemas de Recursos Humanos
Inteiro Teor	VB / Desktop	Criação de textos

g001001011

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 68



Assinado digitalmente por ROY REIS FRIEDE - DESEMBARGADOR FEDERAL / PRES.  
Autenticado com senha por ANGELA MENEZES DE SANTANA - Assistente II / DCONT.  
Documento Nº: 3057033-5815 - consulta à autenticidade em <https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3057033-5815>



TRF2CON202100012A

**ANEXO I F – Comunicações Obrigatórias**

As seguintes comunicações devem ser feitas mensalmente, ou em periodicidade inferior, a critério do Contratante.

Comunicação	Propósito / Destinatário	Conteúdo
1. Relatório de performance de grupo solucionador, incluindo a Central de Atendimento Local.	Permitir que os gerentes dos grupos solucionadores avaliem seu atendimento e implementem eventuais ajustes. Todos os gerentes de TI e de grupos solucionadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdo Geral e por grupo solucionador.</li> <li>• Estatísticas completas de incidentes, indicando também os 10 tipos de maior incidência.</li> <li>• Estatísticas completas de requisições de serviço, indicando também as 10 de maior demanda.</li> <li>• Cumprimento de Níveis de Serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue).</li> <li>• Estatística de atendimento por colaborador.</li> <li>• 10 Maiores demandantes (usuários, unidades, andares e prédios) Comparativos históricos.</li> </ul>
2. Relatório Consolidado de Atendimento Técnico.	Permitir avaliação do serviço de atendimento técnicos. Todos os gerentes de TI e de grupos solucionadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento dos Níveis de Serviço previstos no Anexo A.</li> <li>• Estatísticas completas de incidentes, indicando também os 10 tipos de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas.</li> <li>• Estatísticas completas de requisições de serviço, indicando também as 10 de maior demanda e recomendações sugeridas.</li> <li>• Cumprimento de Níveis de Serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue).</li> <li>• Resultados das avaliações dos usuários.</li> <li>• 10 Maiores demandantes (usuários, unidades, andares e prédios).</li> <li>• Comparativos históricos.</li> </ul>

**Observações:**

- Além das comunicações acima descritas, cabe a Contratada realizar outras comunicações necessárias ou previstas nos scripts de atendimento e na base de conhecimento do Contratante.
- As informações necessárias para produção dos relatórios deverão ser obtidas pela CONTRATADA através de consultas à Plataforma de Gestão de Atendimento. Em sendo necessário algum ajuste e/ou configuração e/ou atualização nesta ferramenta para produção dos relatórios, os mesmos devem ser providenciados pela Contratada, sem ônus adicional para o Contratante.
- O Contratante poderá solicitar ajustes/complementações nos relatórios e demais comunicações aprestadas pela Contratada.



**ANEXO I G – Principais tipos de chamados**  
**Chamados atendidos ou escalonados pela Central de Serviços**

Item de configuração/ Serviço	Classificação	Chamado/Ação
<b>Equipamentos e softwares</b>		
Equipamentos de microinformática	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Configurar equipamento
	Requisição	Esclarecer dúvida no uso
	Requisição	Remanejar de local
	Incidente	Reportar uma falha
Software	Requisição	Instalar software homologado
	Requisição	Solicitar software não homologado
	Requisição	Desinstalar software
	Incidente	Reportar uma falha
<b>Comunicação</b>		
Correio eletrônico (e-mail)	Requisição	Criar nova conta
	Requisição	Criar lista de distribuição
	Requisição	Reinicializar senha
	Requisição	Redirecionar mensagens
	Incidente	Reportar uma falha
Videoconferência/ Gravação de Audiências	Requisição	Agendar suporte para video
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Remanejar/Instalar equipamento
Divulgação no login	Requisição	Disponibilizar mensagem no login de rede
Skype	Requisição	Configurar equipamento
	Incidente	Reportar uma falha
<b>Portais de Informação e colaboração</b>		
Moodle	Incidente	Fora do ar
	Incidente	Moodle sem acesso à Internet
	Incidente	Time-out
	Incidente	Lentidão
	Requisição	Criar usuário e BD para o moodle
	Incidente	Problema no moodle, via proxy



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

Item de configuração/ Serviço	Classificação	Chamado/Ação
	Incidente	Problema de cache no Moodle
	Requisição	Instalação
	Requisição	Upload de arquivos
Wordpress	Requisição	Incluir arquivos
	Incidente	Probl. De exibição de imagens dos temas instalados
	Incidente	Documento word corrompido
	Requisição	Disponibilizar pasta
	Requisição	Acesso ao repositório
	Incidente	Fora do ar
	Requisição	Exportar Banco
	Requisição	Atualização de PHP
	Requisição	Atualização no DNS
	Requisição	Acrescentar pasta
	Requisição	Realizar alterações
	Requisição	Backup
Sharepoint	Requisição	Acesso ao SharePoint e a rede trf2digital
	Requisição	Atualização do grupo de acesso
	Incidente	Reportar uma falha
Colabore	Incidente	Reportar uma falha
Intranet	Incidente	Reportar uma falha
Site do Tribunal	Incidente	Reportar uma falha
Site da SJRJ	Incidente	Reportar uma falha
Site da SJES	Incidente	Reportar uma falha
Jurisprudência	Incidente	Reportar uma falha
Boletim Interno	Incidente	Reportar uma falha
Hospedagem de portais	Requisição	Disponibilizar novo portal em homologação
	Requisição	Disponibilizar novo portal em produção
<b>Mobilidade</b>		
Acesso remoto VPN	Requisição	Solicitar serviço
	Incidente	Acesso bloqueado
	Incidente	Reportar uma falha
Acesso remoto Go-Global	Requisição	Solicitar serviço
	Incidente	Acesso bloqueado
	Incidente	Reportar uma falha

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 71



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

Item de configuração/ Serviço	Classificação	Chamado/Ação
Rede sem fio	Requisição	Habilitar equipamento na rede sem fio
	Incidente	Reportar uma falha
<b>Serviços de rede</b>		
Acesso a rede	Requisição	Criar nova conta
	Requisição	Reinicializar senha
	Incidente	Reportar uma falha
Acesso a internet	Requisição	Liberar acesso a sites
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Download de arquivo
Pasta de rede	Requisição	Criar nova pasta de rede
	Requisição	Aumentar espaço de pasta existente
	Requisição	Renomear pasta
	Requisição	Configurar compartilhamento
	Incidente	Reportar uma falha
<b>Sistemas de informação</b>		
Chamados comuns a todos os sistemas de informação	Requisição	Desativar ou desinstalar
	Incidente	Corrigir lentidão
	Incidente	Corrigir indisponibilidade
	Requisição	Reinicializar senha
	Requisição	Pedir permissão de acesso
	Requisição	Criar relatório ou consulta
	Requisição	Alterar relatório ou consulta
	Requisição	Esclarecimento de dúvidas
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Solicitar melhorias
	Requisição	Adaptar software
	Desenvolvimento de novos Sistemas/Soluções	Requisição
Hospedagem de aplicações	Requisição	Disponibilizar nova aplicação em homologação
	Requisição	Disponibilizar nova aplicação em produção
Certificado Digital	Requisição	Configurar equipamento
	Incidente	Perda de validade
	Incidente	Reportar uma falha

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 72



Assinado digitalmente por ROY REIS FRIEDE - DESEMBARGADOR FEDERAL / PRES.  
Autenticado com senha por ANGELA MENEZES DE SANTANA - Assistente II / DCONT.  
Documento Nº: 3057033-5815 - consulta à autenticidade em <https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3057033-5815>



TRF2CON202100012A

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-EOF-2020/00035

**Observação:** Poderá haver alterações nesta lista durante a vigência do contrato, em função da disponibilização de novos serviços/itens de configuração ou desativação de itens existentes, a critério do Contratante. Trata-se de lista exemplificativa.

processo/000

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 73



TRF2CON202100012A

## ANEXO I H - GLOSSÁRIO

**Base de Conhecimento:** é um banco de informações de históricos e soluções adotadas para a resolução de problemas. É uma biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. Seu uso se faz através de uma ferramenta de busca dentro da base possibilitando aos técnicos, agilidade na solução dos chamados.

**Chamados:** são classificados como requisições de serviço, incidentes ou problemas, visando o auxílio sobre determinado procedimento técnico, solicitações de equipamentos, bem como registro e tratamento de ocorrências por parte dos usuários da Justiça Federal da 2ª Região, que podem ser realizados por meio de ligações telefônicas, correio eletrônico, chat, web e expedientes. Os chamados podem compreender uma ou mais tarefas.

**Clientes:** Gestores de negócio dos sistemas e serviços de TI.

**Tarefas:** São descritas como ações que deverão ser tomadas e realizadas pela Contratada para resolução de um incidente, problema, requisição de serviços e apoio a usuários TI.

**Grupo solucionador:** Qualquer equipe do Contratante ou prestadora de serviço que participe do atendimento de um chamado. O grupo solucionador pode ser interno (alocado dentro das instalações da Justiça Federal da 2ª Região, tais como equipes de rede, operações, suporte a sistemas, prestadores de serviço de suporte local, etc.) como externos (prestadores de serviço de comunicação de dados, fornecedores, prestadores de serviços de manutenção, garantia, etc).

**HDI Brasil:** O HDI é uma associação global, instituto de ensino, pesquisa e referência no desenvolvimento do segmento de Governança de TI, Gestão de Serviços, Suporte Técnico e Experiência do Cliente de TI.

**HMM:** Hora de Maior Movimento, significa os momentos de pico de uso de um determinado sistema ou solução de TI.

**IMAC:** "Install", "Move", "Add" e "Change", envolvendo troca de equipamentos, remanejamentos, atualizações ou adições de softwares, mudanças, entre outros.

**ITIL:** Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é uma biblioteca de boas práticas (do inglês best practices) nos serviços de tecnologia da informação (TI), desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

**Níveis de Serviço:** São critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo Contratante com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços a serem contratados.

**NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego:** Estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de tele atendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

**Service Desk:** Com a evolução do Help Desk, surgiu o Service Desk. O Service Desk possui uma abrangência e qualidade maior. O objetivo do Service Desk é prover aos usuários de TI um Ponto Único de Contato (PUC) ou Single Point of Contact (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. A missão principal do Service Desk é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI. Para um provimento de serviços de Service Desk com qualidade, este Service Desk deverá utilizar as melhores práticas ITIL. Para que sejam alcançadas todas as expectativas do cliente, interno ou externo, deve-se estabelecer Níveis de Serviço. Os Níveis de Serviço que definirão em quanto tempo e de que forma o serviço será prestado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Pregão Eletrônico nº 093/2020 – fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/19

Proc. TRF2-ECF-2020/00035

**Usuários:** Pessoas que utilizam os sistemas e serviços de TI diariamente.

**URA:** Unidade de Resposta Audível, trate-se de um aparelho utilizado por empresas de call center para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. De uma forma geral, uma URA é um microcomputador convencional, ao qual se agrega um hardware específico para realizar as tarefas de telefonia (tais como atender, discar, desligar, reconhecer dígitos, falar, etc), e um software que controle este hardware de forma a atender a objetivos específicos.

STEFANINI

Contrato n.º 010/2021 – Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.



Pág. 75



TRF2CON202100012A