



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

CONTRATO

CONTRATO N. 26/2021

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, E A KEEGGO TECHNOLOGY BRASIL S/A, PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS E GARANTIA DO FABRICANTE COM VALIDADE PELO PERÍODO DE 24 MESES PARA 1 (UMA) LICENÇA DO FORTIFY ULTIMATE EDITION (SW E-LTU P/N H7S87AAE) E PARA 2 (DUAS) LICENÇAS DO SECURITY FORTIFY ADDON 5 APPLICATION PACK SOFTWARE E-LTU (SW E-LTU P/N H7S89AAE), INCLUINDO SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL COM MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO. (Pregão Eletrônico n. 30/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03125/2021).

A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, sediado no SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Ed. Premium, CEP: 70.070-600, em Brasília - Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o n. 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor-Geral, **Johaness Eck**, RG n. 6.997.231-x SSP/SP e CPF n. 006.583.638-32, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. 89, de 13 de setembro de 2018, e o art. 3º, inciso XI, alínea "a", da Portaria n. 112, de 4 de junho de 2010, e a **KEEGGO TECHNOLOGY BRASIL S/A**, com sede no SAUS Quadra 04, Bloco A Edifício Victória Office Tower, 6º andar, Brasília/DF, CEP 70.070-938, telefone (61) 3535-9200, inscrita no CNPJ sob o n. 72.827.405/0004-51, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, **Márcio Nelson Tierno**, RG n. 20.595.216 SSP/SP e CPF n. 116.926.788-25, e por seu Diretor, **Leonardo Peligrinelli Murillo Zamora**, RG n. 33973498 SSP/SP e CPF n. 279.193.488-03, considerando o julgamento do Pregão Eletrônico CNJ n. 30/2021, publicado no Diário Oficial da União do dia 15 de outubro de 2021, e a respectiva homologação, conforme Despacho 1190215 do Processo n. 03125/2021, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes nas Leis n. 8.666/1993 e 10.520/2002, no Decreto n. 10.024/2019, e, ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui objeto do presente contrato o serviço de atualização de licenças e garantia do fabricante com validade pelo período de 24 meses para 1 (uma) licença do Fortify Ultimate Edition (SW E-LTU P/N H7S87AAE) e para 2 (duas) licenças do Security Fortify Addon 5 Application Pack Software E-LTU (SW E-LTU P/N H7S89AAE), incluindo suporte técnico presencial com manutenção da solução, observados o Edital, o Termo de Referência e a proposta da **CONTRATADA**, os quais, independentemente de transcrição, são parte integrante deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – O objeto do presente contrato será executado de forma indireta, por empreitada por preço unitário, em conformidade com o disposto na Lei n. 8.666/1993.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA TERCEIRA – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no Termo de Referência;
- b) efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as do Termo de Referência;
- c) proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a **CONTRATADA** possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas no Termo de Referência;
- d) exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da **CONTRATADA** as medidas necessárias à sua regularização;
- e) proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da **CONTRATADA** às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do **CONTRATANTE**; e
- f) aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUARTA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

1. aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 55, inciso XI da Lei nº 8.666/1993;
2. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/1993.
3. declarar, no ato da assinatura do contrato ou da demonstração de vínculo com a **CONTRATADA**, ciência do Código de Conduta dos servidores do **CONTRATANTE**, instituído pela Portaria CNJ n. 56/2018;
4. indicar preposto, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto;
5. manter seus profissionais nas dependências do **CONTRATANTE** adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa CNJ nº 20, de 08/08/2013.
6. seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, conforme ampara o art. 69 da Lei 8.666/1993;
7. 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 profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 70 da Lei 8.666/1993;
8. assinar Termo de compromisso de manutenção de Sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do

objeto do contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros;

9. substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE**;
10. encaminhar a Nota fiscal bem como todos os documentos referenciados no item 4.8.4 do Termo de Referência ao protocolo eletrônico do **CONTRATANTE**, no endereço <https://www.cnj.jus.br/formularios/protocolo-eletronico>;
11. fornecer, durante todo o período de atualização tecnológica, garantia contratual no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, conforme dispõe o art. 56 da Lei 8.666/1993;
12. devolver o valor total pago antecipado, atualizado monetariamente pelo Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), conforme Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 201824 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no caso em que for configurado inexecução total do contrato, sem prejuízo de multa e demais sanções previstas em lei;
13. firmar, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações;
14. guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE**, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
15. assinar o Termo de Responsabilidade com o código de conduta de fornecedores de bens e serviços do **CONTRATANTE**, conforme Portaria n. 18/2020;
16. manter durante todo o período de vigência do contrato em relação a versão mais atual e estável disponibilizada pela fabricante, avisando o **CONTRATANTE** sempre e imediatamente quando a versão for disponibilizada pela fabricante, onde esta, caso necessário, solicitará a atualização por meio de chamado técnico;
17. realizar a primeira atualização que se refere ao item 2 da Tabela 1 - Objeto detalhado do Termo de Referência em, no máximo 30 (trinta) dias corridos, após a data de assinatura do contrato a versão mais atual e estável disponibilizada pela fabricante;
18. disponibilizar a atualização evolutiva, adaptativa e(ou) corretiva do software bem como patches ou hotfix, de todos os seus módulos e versões e de todas as bases de conhecimento respectivas, incluindo pronto atendimento em caso de problemas, dificuldades ou dúvidas quanto à utilização do software durante toda a vigência do contrato;
19. comprovar que possui a titularidade dos direitos de comercialização do software objeto de contratação, nos termos do art. 8º da Lei nº 9.609/1998.

Parágrafo primeiro – O preposto indicado pela **CONTRATADA** deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

Parágrafo segundo - A entrega do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) deverá ser feita no prazo estabelecido na Tabela 3 do item 4.3 desse Termo de Referência por meio do Protocolo Eletrônico do CNJ em <https://www.cnj.jus.br/formularios/protocolo-eletronico>.

Parágrafo terceiro - O prestador de serviço declarará ter ciência e se comprometer a cumprir o Código de Conduta dos servidores do **CONTRATANTE**, instituído pela Portaria Presidência/CNJ nº 56/2018.

Parágrafo quarto - O preposto indicado pela **CONTRATADA** deverá reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas no Termo de Referência.

Parágrafo quinto - Cada profissional a serviço da **CONTRATADA** deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência Termo de ciência individual do compromisso de sigilo e segurança da informação.

Parágrafo sexto - O suporte técnico presencial com manutenção de toda a solução descrita no Termo de Referência deverá ser prestado, sob demanda, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA QUINTA – O local de execução do contrato será nas unidades da SAF Sul, Quadra 02, Lotes 5/6 – Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP.: 70.070-600 e na SEPN Quadra 514, Lote 9, Bloco B, Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP.: 70.760-542.

Parágrafo único - A tabela 3 do Termo de Referência contém os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução do contrato.

DO VALOR

CLÁUSULA SEXTA – O valor do presente contrato é de **R\$ 376.599,84 (trezentos e setenta e seis mil quinhentos e noventa e nove reais e oitenta e quatro centavos)**, conforme discriminado no Anexo A deste instrumento.

Parágrafo único – Já estão inclusos no preço todos os encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

DO REAJUSTE

CLÁUSULA SÉTIMA – Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis.

DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA OITAVA – O objeto do presente contrato será recebido conforme especificações do item 4.7 do Termo de Referência.

Parágrafo primeiro – Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções nos softwares, fica a **CONTRATADA** obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus para o **CONTRATANTE**.

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

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA NONA – O pagamento será efetuado mensalmente mediante crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, por ordem bancária, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da fatura no caso de valores até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos) e, nos demais casos, no prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento da nota fiscal, conforme o caso, desde que cumpridos os seguintes requisitos:

- a) apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;
- b) apresentação de Relatório Gerencial de Serviços (RGS), com base nas métricas do Anexo I – G – Níveis de Serviços Exigidos (NSE) do Edital;
- c) inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a **CONTRATADA**;

Parágrafo primeiro – O pagamento será efetuado após o recebimento definitivo do objeto, desde que não se verifique defeitos ou imperfeições na execução do objeto.

Parágrafo segundo - A **CONTRATADA** não poderá apresentar nota fiscal com número raiz do CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo deste contrato.

Parágrafo terceiro - A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no Edital, neste contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à **CONTRATADA** com a interrupção do prazo previsto para pagamento. A nova contagem do prazo será iniciada a partir da respectiva regularização.

Parágrafo quarto - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

Parágrafo quinto - A não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** não ensejará a retenção de pagamento quando houver o atesto da efetiva e regular prestação dos serviços, mas poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA DEZ – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA ONZE – As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho: 02.032.0033.21BH.0001, Natureza da Despesa: 3.3.90.40 e 4.4.90.40, tendo sido emitida as Notas de Empenho n. 334 e 336 datadas de 26 de outubro de 2021.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DOZE – Com fundamento no art. 7º da Lei n. 10.520/2002, nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993 e no art. 3º da IN CNJ n. 67/2020, a **CONTRATADA** ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) **multa nas condições e percentuais estabelecidos no Termo de Referência;**
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- d) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- e) 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra “c” dessa cláusula.

Parágrafo primeiro - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou cobrado judicialmente.

Parágrafo segundo - As sanções previstas nas alíneas "a", "c", e "e" do *caput* desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

Parágrafo terceiro - A penalidade prevista na alínea "c" desta cláusula também poderá ser aplicada à **CONTRATADA**, caso tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticar

ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

Parágrafo quarto - Excepcionalmente, desde que devidamente justificado no processo administrativo, o **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, e, concomitantemente, instaurar regular processo administrativo oportunizando à **CONTRATADA** o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Parágrafo quinto - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para **CONTRATADA**, na forma da lei.

Parágrafo sexto – Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela **CONTRATADA** deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões reconhecidas por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, não serem avaliados.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA TREZE – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA QUATORZE – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão deste contrato:

- a) atraso injustificado na execução dos serviços, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- b) o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**.

Parágrafo único – Caso a **CONTRATADA** venha a sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação deste contrato, desde que sua execução não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA QUINZE – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80, todos da Lei n. 8.666/93.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DEZESSEIS – A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da assinatura do contrato.

DA GARANTIA CONTRATUAL

CLÁUSULA DEZESSETE – A **CONTRATADA** apresentará, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, garantia de execução do contrato no valor de **R\$ 18.830,00** (dezoito mil, oitocentos e trinta reais), correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor global do contrato, tendo como beneficiário o **CONTRATANTE**. A garantia de execução poderá ser apresentada numa das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

Parágrafo primeiro - A garantia deverá ser prestada com validade de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato e será liberada ante a comprovação de que a **CONTRATADA** pagou todas as verbas

rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e multas eventualmente aplicadas.

Parágrafo segundo - Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

Parágrafo terceiro – Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a apólice:

- a) deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);
- b) deverá conter o número com que a apólice ou o endosso tenha sido registrado na SUSEP;
- c) não deverá estar integrada por cláusula compromissória nem por previsão de instauração de Juízo Arbitral; e
- d) não poderá estabelecer franquias, participações obrigatórias do segurado (**CONTRATANTE**) e/ou prazo de carência.

Parágrafo quarto – Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo quinto – Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá ser domiciliada ou possuir agência no Distrito Federal e demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da Lei 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei n. 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, e ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e 130 da Lei 6.015/73.

Parágrafo sexto – A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas punitivas aplicadas à **CONTRATADA**, prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato e obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo sétimo – Alterado o valor do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo de aditamento na Imprensa Oficial.

Parágrafo oitavo - Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a **CONTRATADA** obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do termo aditivo na Imprensa Oficial.

Parágrafo nono – A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstos neste instrumento será devolvida à **CONTRADADA**, que disporá do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis** para a regularização da pendência.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

CLÁUSULA DEZOITO – O Nível de Serviço Exigido será apurado conforme disposto no anexo I - G- Níveis de serviços exigidos (NSE) do Termo de Referência.

Parágrafo primeiro – Os Níveis de Serviço Exigidos para o contrato serão tomados com base nos prazos de solução definitiva de cada ocorrência, descrita no chamado técnico e classificados com nível de severidade ALTA, MÉDIA ou BAIXA descritos na Tabela 5 - Níveis de severidade e prazos de atendimento.

Parágrafo segundo - Para aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência serão considerados exclusivamente os chamados técnicos com nível de severidade ALTA e MÉDIA.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA DEZENOVE – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, bem como fiscal (is) técnico (s), para executar a fiscalização do contrato. As ocorrências serão registradas em relatório,

cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo único - A existência e a atuação da fiscalização pelo **CONTRATANTE** em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto contratado.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VINTE – Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei n. 8.666/1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E UM – O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, Seção 3, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

DO FORO

CLÁUSULA VINTE E DOIS – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é eleita a Seção Judiciária do Distrito Federal.

Justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

Pelo **CONTRATANTE**

Johaness Eck

Diretor-Geral

Pela **CONTRATADA**

Márcio Nelson Tierno

Diretor-Presidente

Leonardo Peligrinelli Murillo Zamora

Diretor

ANEXO “A” DO CONTRATO N. 26/2021 (Pregão Eletrônico n. 30/2021 – Processo Administrativo/CNJ n. 03125/2021).

VALOR DISCRIMINADO DO CONTRATO

GRUPO ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD. DE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Serviço de suporte técnico presencial para 1 (uma) licença do Fortify Ultimate Edition (SW E-LTU P/N H7S87AAE) e para 2 (duas) licenças do Security Fortify Add-on 5 Application Pack Software E-LTU (SW E-LTU P/N H7S89AAE), nos termos e condições do Termo de Referência.	Mês	24	2.112,50	50.700,00
2	Serviço de atualização de licenças e garantia do fabricante com validade pelo período de 24 meses para 1 (uma) licença do Fortify Ultimate Edition (SW E-LTU P/N H7S87AAE) e para 2 (duas) licenças do Security Fortify Add-on 5 Application Pack Software E-LTU (SW E-LTU P/N H7S89AAE), nos termos e condições do Termo de Referência.	Mês	24	13.579,16	325.899,84
VALOR MÁXIMO ADMITIDO PARA O GRUPO				R\$ 376.599,84	

ANEXO "B" DO CONTRATO N. 26/2021, (Pregão Eletrônico n. 30/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03125/2021).

TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Eu, **Márcio Nelson Tierno**, inscrito no CPF sob nº 116.926.788-25, e eu, **Leonardo Peligrinelli Murillo Zamora**, inscrito no CPF sob nº 279.193.488-03, neste ato representando a **KEEGGO TECHNOLOGY BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ nº 72.827.405/0004-51, declaramos:

Ter recebido cópia do "Código de Conduta para Fornecedores de Bens e de Serviços do Conselho Nacional de Justiça";

Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível;

Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com o Conselho Nacional de Justiça é necessário respeitar fielmente o presente Código, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais).

Ter conhecimento de que as infrações a este Código, às políticas e normas do Conselho Nacional de Justiça serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

Márcio Nelson Tierno

Diretor-Presidente

Leonardo Peligrinelli Murillo Zamora

Diretor

ANEXO “C” DO CONTRATO N. 26/2021 (Pregão Eletrônico n. 30/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03125/2021).

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CONTRATADAS

O **Conselho Nacional de Justiça**, sediado em SAF/SUL, Quadra 02, Lote 05/06, Ed. Premium, CEP: 70.070-600, em Brasília – Distrito Federal, CNPJ n.º 07.421.906/0001-29 doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **KEEGGO TECHNOLOGY BRASIL S/A**, sediada na SAUS Quadra 04, Bloco A Edifício Victória Office Tower, 6º andar, Brasília/DF, CEP 70.070-938, CNPJ n.º 72.827.405/0004-51, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º 26/2021 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**;

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

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salva-guarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

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

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

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

1. – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
2. – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente

TERMO;

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

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do **CONTRATO PRINCIPAL** sobre a existência deste **TERMO** bem como da natureza sigilosa das informações. **Parágrafo Terceiro** – A **CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente **TERMO** e dará ciência ao **CONTRATANTE** dos documentos comprobatórios"

Parágrafo Quarto – A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**.

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

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

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

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

1. – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
2. – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
3. – Comunicar ao **CONTRATANTE**, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
4. – Identificar as pessoas que, em nome da **CONTRATADA**, terão acesso às informações sigilosas.
- 5.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do **CONTRATO PRINCIPAL** firmado entre as **PARTES**. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. **Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

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

1. – O **CONTRATANTE** terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da **CONTRATADA**;
2. – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo **CONTRATANTE**, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
3. – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
4. – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;
5. – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
6. – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
7. – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA**, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;
8. – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

O **CONTRATANTE** elege o foro da CIDADE DO CONTRATANTE, onde está localizada a sede do **CONTRATANTE**, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e da Instrução Normativa CNJ n. 67/2015.

(Datado e assinado eletronicamente)

ANEXO “D” DO CONTRATO N. 26/2021, (Pregão Eletrônico n. 30/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03125/2021).

Declaração de Ciência do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	
Identificação do Contrato	
Nº do contrato	
Empresa contratada	
CNPJ	
Objeto da contratação (resumido)	
Vigência da contratação	
<p>O (s) funcionário (s) e funcionária (s) abaixo qualificado (s) e qualificada (s) declara (m) ter pleno conhecimento do teor do TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CNJ firmado pela EMPRESA CONTRATADA, e</p> <p>assume (m) a obrigação de cumpri-lo em sua integralidade, sob pena de responsabilização, na forma da lei.</p>	
Observações (se houver):	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a presente	

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA é assinada pela (s) parte(s) declarante(s) em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito
Brasília (DF), / / .
Identificação da (o) declarante
Nome:

Identidade:
CPF:
Função:
Assinatura:
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA

ANEXO “E” DO CONTRATO N. 26/2021 (Pregão Eletrônico n. 30/2021 - Processo Administrativo/CNJ n. 03125/2021).

NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)

1. Níveis de severidade

1.1. Os níveis de severidade e prazos de atendimento das ocorrências deverão ser classificados e possuírem solução definitiva nos prazos descritos na tabela abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo para solução
Alta	Ocorrências que fazem com que o(s) equipamento(s) /serviço(s) esteja(m) indisponível(eis) para uso.	8 (oito) horas, contadas a partir do registro da ocorrência, caso não seja necessária reposição de peças/equipamentos ou caso haja necessidade de reposição de peças/equipamentos, o tempo máximo será de 24 (vinte e quatro) horas para solução definitiva.
Média	Ocorrências que afetam o funcionamento adequado do(s) equipamento(s), mas que não chegam a causar sua(s) indisponibilidade(s). Quando há uma degradação de performance ou funcionamento, desde que não haja	24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do registro da ocorrência, caso não seja necessária reposição de peças/equipamentos ou caso haja necessidade de reposição de peças/equipamentos, o tempo máximo será de 48 (quarenta e oito) horas para solução definitiva.

	indisponibilidade total da solução;	
Baixa	Ocorrências que não afetam o desempenho ou a disponibilidade do(s) equipamento(s). Aplicado para esclarecimentos técnicos relativos à obtenção de informações, instalação e configuração da solução e dúvidas	5(cinco) dias úteis para solução definitiva.

Tabela 5 - Níveis de severidade e prazos de atendimento

1.2. Entende-se por solução definitiva aquela que atenda as expectativas definidas nos níveis de severidade.

1.3. Caso a solução definitiva apresentada pela contratada não atenda as expectativas definidas nos níveis de severidade, o chamado técnico será reaberto pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico, e o prazo de atendimento continuará a contar a partir de sua interrupção para fins de aplicação de penalidades.

1.4. Para cada nível de severidade descrito na Tabela 5 - Níveis de severidade e prazos de atendimento devem ser aplicados, quando necessário, os índices de Níveis de Serviços Exigidos.

2.2. Índices de Níveis de Serviços Exigidos

2.1. Os índices de níveis de serviços exigidos são relacionados aos níveis de severidade descritos na Tabela 5 - Níveis de severidade e prazos de atendimento e devem ter como referência as informações descritas nas tabelas abaixo:

NSE01 - Índice de Nível de Serviço para chamados técnicos de severidade ALTA	
Item	Descrição
Finalidade	Minimizar os efeitos de indisponibilidade do equipamento.
Metas a cumprir	Solução definitiva de cada chamado técnico
Instrumento de medição	Chamados Técnicos e Relatório Gerencial de Serviço – RGS
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório Gerencial de Serviço – RGS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Porcentagem de chamados técnicos com solução definitiva

Início da Vigência	Termo de Recebimento Definitivo do item
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal
	Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal
	Menor que 80% - 50% da parcela mensal
Sanções	Menor que 80% - Multa de 10% do valor global do contrato

Tabela 6 - Níveis de Serviços Exigidos para chamados de severidade Alta

NSE02 - Índice de Nível de Serviço para chamados técnicos de severidade MÉDIA	
Item	Descrição
Finalidade	Minimizar os efeitos das falhas ocorridas no equipamento.
Metas a cumprir	Solução definitiva de cada chamado técnico
Instrumento de medição	Chamados Técnicos e Relatório Gerencial de Serviço – RGS
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório Gerencial de Serviço – RGS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Porcentagem de chamados técnicos com solução definitiva
Início da Vigência	Termo de Recebimento Definitivo do item
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal
	Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal
	Menor que 80% - 50% da parcela mensal
Sanções	Menor que 80% - Multa de 5% do valor global do contrato

Tabela 7 - Níveis de Serviços Exigidos para chamados de severidade Média

NSE03 - Índice de Nível de Serviço para chamados técnicos de severidade BAIXA	
--	--

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os chamados técnicos que não requeiram atendimento imediato sejam realizados dentro do prazo estabelecido.
Metas a cumprir	Solução definitiva de cada chamado técnico
Instrumento de medição	Chamados Técnicos e Relatório Gerencial de Serviço – RGS
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório Gerencial de Serviço – RGS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Porcentagem de chamados técnicos com solução definitiva
Início da Vigência	Termo de Recebimento Definitivo do item
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal
	Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal
	Menor que 80% - 50% da parcela mensal
Sanções	Menor que 80% - Advertência

Tabela 8 - Níveis de Serviços Exigidos para chamados de severidade Baixa



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MORAES GODOY, ASSESSOR-CHEFE EM SUBSTITUIÇÃO - ASSESSORIA JURÍDICA**, em 28/10/2021, às 15:43, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marcio Nelson Tierno, Usuário Externo**, em 28/10/2021, às 16:42, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Peligrinelli Murillo Zamora, Usuário Externo**, em 28/10/2021, às 16:57, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOHANESS ECK, DIRETOR-GERAL - DIRETORIA GERAL**, em 28/10/2021, às 18:36, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](https://portal.do.cnj) informando o código verificador **1196984** e o código CRC **86A8B389**.



03125/2021

1196984v13