



CONTRATO

CONTRATO 11/2019

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE, E GETI COMERCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA., NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**, CNPJ 06.015.356/0001-85, com sede no Centro Administrativo Governador Augusto Franco - CENAF, Variante 2, Lote 7, Capucho, Aracaju - SE, CEP 49.081-000, a seguir denominado CONTRATANTE, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **JOSÉ DOS ANJOS**, CPF [REDAZIDO] CI [REDAZIDO] SSP/SE, domiciliado no endereço funcional acima, no uso de suas atribuições legais, e **GETI COMERCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.**, CNPJ **10.685.746/0001-30**, com sede na rua Zaqueu Brandão 226, São José, Aracaju - SE, CEP 49015-330, adiante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu Sócio Administrador **FABRÍCIO ROGÉRIO SANTOS SANTANA**, CI [REDAZIDO] SSP/SE, CPF [REDAZIDO] brasileiro, casado, domiciliado no endereço comercial acima, celebram entre si o presente Instrumento destinado à **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK), PELO PRAZO DE 36 MESES, INCLUINDO A ATIVIDADE ACESSÓRIA DE CUSTOMIZAÇÃO DA FERRAMENTA INFORMATIZADA DE CONTROLE DE CHAMADOS UTILIZADA PELO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE (TRE-SE)**, de acordo com a Lei 10.520/2002, o Decreto 5.450/2005, a Lei Complementar 123/2006, o Decreto 8.538/2015, o Decreto 9.507/2018, a Resolução CNJ 182/2013, a Resolução TSE 23.234/2010, a Resolução TRE-SE 120/2015 e, subsidiariamente, a Lei 8.666/1993 e a Instrução Normativa SLTI/MPOG 5/2017, bem como subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital do Pregão 15/2019 - Eletrônico e em seu(s) Anexo(s), na proposta da Contratada e mediante as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO E VIGÊNCIA

1.1 O presente Instrumento tem por objeto a **prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (service desk), incluindo a customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo TRE-SE**, conforme descrição a seguir:

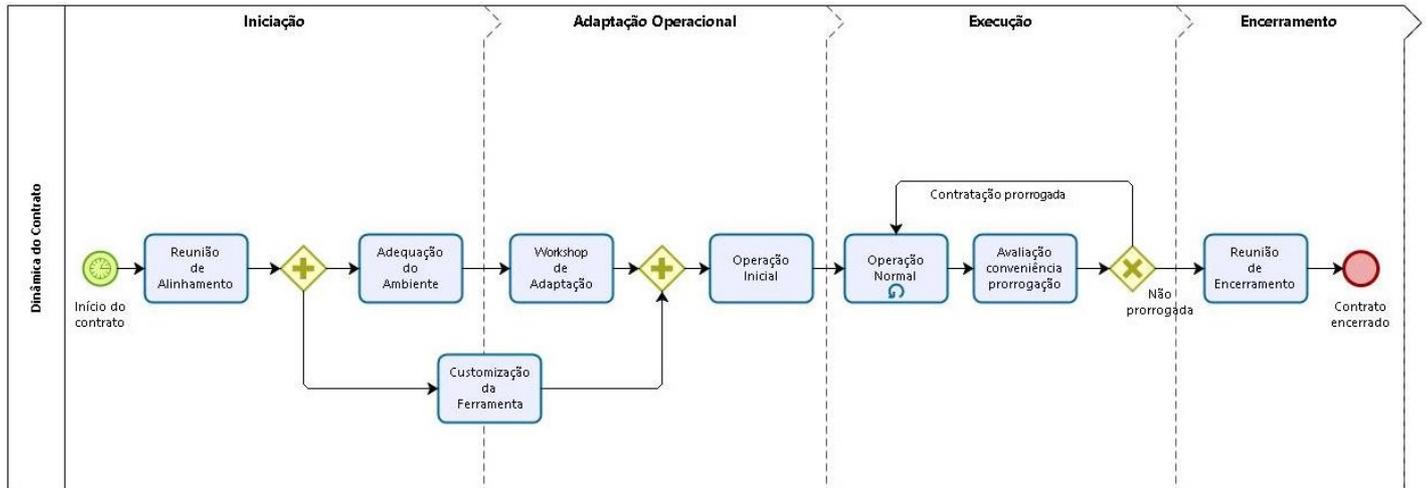
ITEM	SERVIÇO	Período
1	Serviço de Service Desk contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	35 meses
	Diárias (estimativa de 192 eventos)	35 meses
2	Serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (ORTS - ITSM 6). Pagamento em única oportunidade.	1º mês
A vigência do Contrato tem início em 6/12/2019 e término em 5/12/2022 , podendo ser prorrogado em conformidade com o item 2.2.3.1 da sua cláusula segunda .		36 meses

CLÁUSULA SEGUNDA - DINÂMICA DO CONTRATO

2.1 O modelo de execução do objeto vincula-se ao pagamento de valor fixo mensal, sem prejuízo de descontos (glosas) decorrentes do desatendimento aos padrões de qualidade na forma do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), caso não alcançadas as metas estabelecidas.

2.1.1 O Contratante, por seu turno, será responsável pela gestão do contrato e aferição dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues.

2.2 O contrato será executado de acordo com as seguintes fases: Iniciação, Adaptação Operacional, Execução e Encerramento.



2.2.1 Fase de Iniciação

2.2.1.1 Após a assinatura deste Instrumento, principia a fase de “Iniciação”, que engloba a “reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas”, necessária para que os elementos básicos do Contrato fiquem claros para ambas as partes; a “adequação do ambiente” do Tribunal para o início da prestação dos serviços, caso necessário, e a “Customização da Ferramenta” informatizada de controle de chamados, importando ressaltar que, nesta fase, apenas o referido serviço de customização será remunerado.

2.2.1.2 Na “reunião de alinhamento”, que deverá ocorrer **em até 5 dias** contados da assinatura deste Instrumento, serão abordados os seguintes aspectos da contratação:

- a. O objeto do Contrato.
- b. As providências necessárias para inserção da Contratada no ambiente do Tribunal.
- c. A forma de solicitação dos serviços, os critérios de qualidade adotados e as situações que ensejarão a recusa de produtos e serviços.
- d. O modelo de execução do objeto.
- e. O modelo de gestão do Contrato, que inclui a forma de acompanhamento dos trabalhos.
- f. A forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer primordialmente entre os representantes do órgão e o preposto da Contratada, excetuadas as notificações diretas necessárias para execução das tarefas de atendimento aos usuários de TIC.
- g. As sanções e glosas aplicáveis.
- h. Os procedimentos de faturamento e pagamento.
- i. A solicitação formal da prestação do serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados, bem como a definição do período de execução.

2.2.1.2.1 Deverão participar da reunião o responsável legal e o preposto da empresa Contratada, assim como o Gestor do Contrato e os Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo deste Instrumento.

2.2.1.2.2 A ata resultante do encontro deve ser assinada por todos os participantes, para posterior inclusão nos autos do processo de fiscalização.

2.2.1.2.3 A Contratada deverá entregar os seguintes documentos **em até 15 dias** contados da Reunião de Alinhamento:

- a. Relação dos empregados, com os respectivos comprovantes de qualificação técnico profissional, conforme exigências constantes do Anexo V do Edital - Requisitos de Qualificação Profissional.
- b. Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo — TCMS, conforme modelo constante do Anexo VIII do Edital - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com a confidencialidade e segurança das informações pertencentes ao Contratante, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem a divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.
- c. Declaração de Ciência do TCMS, presente no Anexo IX do Edital - Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser assinado por todos os empregados diretamente envolvidos na contratação.

2.2.1.3 A “adequação do ambiente”, a cargo da equipe de TIC do Tribunal, compreende a disponibilização de equipamentos, softwares e credenciais de acesso necessários para o cumprimento do objeto do Contrato, bem como o ajustamento do layout da Central de Serviços ao quantitativo de profissionais alocados, caso necessário.

2.2.1.3.1 A “Adequação do Ambiente” deverá ocorrer **em até 20 dias** contados da reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas.

2.2.1.4 A “Customização da Ferramenta” diz respeito à adaptação do software OTRS, utilizado pelo Tribunal para o registro e acompanhamento de chamados, de modo a permitir a aferição automatizada dos níveis de qualidade exigidos, conforme detalhado no Anexo XI do Edital - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk.

2.2.1.4.1 O serviço de customização da ferramenta deverá ser concluído **em até**

01 (uma) semana antes do início do evento “Operação Inicial”.

2.2.2 Fase de Adaptação Operacional

2.2.2.1 A Fase de Adaptação Operacional abrange os eventos de “Workshop de Adaptação”, no qual serão repassados à Contratada os conhecimentos relativos ao ambiente de TIC do Tribunal, e de “Operação Inicial”, considerado o marco temporal da prestação dos serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC.

2.2.2.2 O “Workshop de Adaptação”, a ser ministrado pela equipe de TIC do Contratante, será realizado **em até 3 dias antes** do evento “Operação Inicial”, nas dependências da Secretaria do Tribunal, com duração estimada de 6 horas, contemplando as seguintes questões:

- a. Apresentação da arquitetura de redes do TRE-SE e da Justiça Eleitoral.
- b. Demonstração das ferramentas utilizadas para o atendimento aos usuários.
- c. Apresentação dos processos de gestão de TIC implantados no órgão, especialmente a Gestão de Incidentes e o Cumprimento de Requisição de Serviços.
- d. Esclarecimento dos procedimentos relacionados à segurança da informação, sobretudo os de controle de acesso.
- e. Outros assuntos relacionados, a critério do Contratante.

2.2.2.2.1 Deverão estar presentes no evento os técnicos responsáveis pelos atendimentos de primeiro e segundo níveis, assim como o representante (preposto) da Contratada.

2.2.2.2.2 Importa ressaltar que a Contratada não será remunerada pelo evento “Workshop de Adaptação”, referido no item **2.2.2.2**.

2.2.2.3 O evento “Operação Inicial” refere-se à entrada em produção da Central de Atendimentos, por um período de estabilização de 03 (três) meses, com remuneração da Contratada por valor fixo mensal, a partir de então.

2.2.2.3.1 Na hipótese de a contratada iniciar o evento “operação inicial” no curso do mês, o valor correspondente será pago proporcionalmente aos dias em que os serviços foram prestados no respectivo mês (*pro rata die*).

2.2.2.3.2 Durante o período de “Operação Inicial”, os indicadores de desempenho, constantes do Anexo VI do Edital - Instrumento de Medição de Resultado, serão apurados normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência na avaliação de qualidade, de acordo com a seguinte sistemática:

- a. No primeiro mês de operação, haverá dispensa de 100% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço.
- b. No segundo mês de operação, haverá dispensa de 75% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço.
- c. No terceiro mês de operação, haverá dispensa de 50% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço.

2.2.2.3.3 Ressalte-se que, na eventualidade de prorrogação contratual, não haverá evento de “Operação Inicial”.

2.2.3 Fase de Execução

2.2.3.1 A Fase de Execução compreende a “Operação Normal”, cuja duração inicial é de 32 meses, e a “Avaliação da Conveniência da Prorrogação”, que deverá ter início com pelo menos 120 dias de antecedência do encerramento do Contrato, podendo resultar no encerramento ou na prorrogação contratual.

2.2.3.1.1 A “Operação Normal” poderá ser prorrogada por interesse das partes, mediante termo aditivo, até o limite estabelecido na legislação, caso sejam preenchidos, de forma simultânea, os requisitos abaixo enumerados e autorizado formalmente pela autoridade competente:

- a. Prestação regular dos serviços.
- b. Demonstração de que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada.
- c. Manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço.
- d. Concordância expressa da CONTRATADA acerca da prorrogação.
- e. Comprovação de que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.
- f. Manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração, a ser aferida mediante pesquisa de mercado.

2.2.3.2 O evento de “Operação Normal” terá início no **primeiro dia útil subsequente** ao término do evento “Operação Inicial”, devendo a Central de Serviços, a partir de então, funcionar de forma plena, de modo que as retenções por desatendimento dos níveis de serviço serão contabilizadas integralmente.

2.2.3.3 O evento de “Avaliação da conveniência da prorrogação do Contrato” se refere à verificação da pertinência da solução de TI em termos de negócio, observados os aspectos de economicidade, eficácia e eficiência, bem como o disposto no “Anexo IX” da Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no que couber.

2.2.4 Fase de Encerramento

2.2.4.1 Na Fase de Encerramento ocorrerá a “Reunião de Encerramento”, a ser realizada com **1 mês de antecedência** do encerramento do Contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

- a. Definição da forma de passagem definitiva do conhecimento sobre a solução para os servidores do órgão, que poderá ser realizada por meio de oficina de trabalho, a critério do Contratante.
- b. Devolução dos recursos que porventura tenham sido entregues à Contratada para prestação dos serviços.
- c. Revogação de perfis de acesso.
- d. Repasse do estado dos chamados abertos e seus andamentos.
- e. Entrega das versões finais da documentação.
- f. Demais providências relacionadas ao encerramento do contrato.

2.2.4.2 Deverão participar da reunião o responsável legal e o preposto da empresa Contratada, assim como o Gestor do Contrato e os seus Fiscais Técnico, Requisitante

e Administrativo.

2.2.4.3 A ata resultante do encontro deve ser assinada por todos os participantes, para posterior inclusão nos autos do processo de fiscalização.

2.2.5 Cronograma de eventos

Evento	Descrição	Prazos	Responsável
Fase de Iniciação			
1	Reunião de alinhamento	Em até 05 dias contados da assinatura deste Instrumento.	Contratante e Contratada
2	Adequação do ambiente	Em até 20 dias contados do evento 1.	Contratante
3	Customização da ferramenta informatizada	Deverá ser concluído em até 01 (uma) semana de antecedência do início do evento 5.	Contratada
Fase de Adaptação Operacional			
4	Workshop de adaptação	Deverá ser realizado em até 3 dias antes do início do evento 5.	Deverão estar presentes no evento os técnicos responsáveis pelos atendimentos de primeiro e segundo níveis, assim como o representante (preposto) da Contratada.
5	Operação inicial	Em até 30 dias contados da assinatura deste Instrumento.	Contratada
Fase de Execução			
6	Operação normal	No primeiro dia útil após o evento 5.	Contratada
7	Avaliação da conveniência da prorrogação	Em até 120 dias de antecedência do término do Contrato.	Contratante e Contratada
Fase de Encerramento			
8	Reunião de Encerramento	Em, no máximo, 1 mês de antecedência do término do Contrato.	Contratante e Contratada

CLÁUSULA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO

3.1 Do local e do Horário de prestação dos serviços

3.1.1 Os serviços deverão ser prestados nas dependências da Sede do TRE-SE, situada no Centro Administrativo Augusto Franco, Variante 2, Lote 7, Bairro Capucho, Aracaju - SE e, sempre que necessário, no Fórum Eleitoral da Capital, localizado na Rua Itabaiana, 580, Bairro São José, nos Centros de Atendimento ao Cidadão (CEACs) e nos Cartórios, Postos e Fóruns Eleitorais do interior do Estado de Sergipe, cuja relação pode ser obtida no seguinte endereço eletrônico: <http://www.tre-se.jus.br/o-tre/zonas-eleitorais/zonas-eleitorais>.

3.1.2 O horário de funcionamento da Central de Serviços deverá ser das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, em conformidade com o horário de expediente da Secretaria do Tribunal.

3.1.2.1 Excepcionalmente, os trabalhos podem se estender até as 22 horas, conforme a seguir:

3.1.2.2 No dia em que ocorrer Sessão Plenária;

3.1.2.3 No dia de encerramento do prazo para Alistamento Eleitoral, Registro de Candidaturas e Prestação de Contas;

3.1.2.4 No dia do Pleito Eleitoral e nos dois dias que o antecede.

3.2 Do Instrumento formal de solicitação e acompanhamento dos serviços prestados

3.2.1 A solicitação dos serviços de suporte e atendimento técnico será realizada, preferencialmente, por meio do registro de chamados pelos usuários de TIC, na ferramenta de controle de chamados disponibilizada pelo Contratante e, excepcionalmente, via e-mail, ligação telefônica, ferramenta de comunicação instantânea ou pessoalmente.

3.2.1.1 Os chamados recebidos, excepcionalmente, por outras vias que não a preferencial, deverão ser obrigatoriamente registrados na ferramenta de controle de chamados disponibilizada pelo Contratante.

3.2.1.2 Todas as providências relacionadas a um determinado chamado deverão ser anotadas na ferramenta automatizada, na medida em que forem executadas, para fins de acompanhamento e avaliação pelos usuários, Supervisor da Central de Serviços e gestores do TRE-SE.

3.2.2 A solicitação do serviço de customização da ferramenta automatizada de controle de chamados será realizada durante o evento "Reunião de Alinhamento".

3.2.2.1 Os serviços deverão ser prestados de acordo com o disposto no Anexo XI do Edital - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk.

3.2.2.2 O serviço de customização da ferramenta deve ser concluído em, **no máximo, 01 (uma) semana de antecedência** do início do evento "Operação Inicial".

3.3 Das diárias

3.3.1 Por ocasião de deslocamentos realizados para execução dos serviços fora da Grande Aracaju, a Contratada deverá fornecer diária destinada a cobrir despesas com alimentação (almoço).

3.3.2 Ficam estabelecidos como sendo limites da Grande Aracaju, os municípios de Nossa Senhora do Socorro, São Cristóvão e Barra dos Coqueiros.

3.3.3 Fará jus a perceber a diária o empregado que estiver em viagem no período do almoço, compreendido das 12h às 14h, cujo destino esteja fora da Grande Aracaju.

3.3.4 Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 192 diárias, cujo valor unitário deve ser informado na proposta, conforme Anexo II do Edital - Proposta de Preços Detalhada.

3.3.4.1 O TRE-SE não ficará obrigado a realizar a quantidade de deslocamentos previstos, sendo eles efetivados de acordo com as necessidades da área demandante.

3.3.5 O valor da diária deverá ser pago pela Contratada ao empregado pelo menos um dia antes da viagem, conforme solicitação da Gestão/Fiscalização da contratação.

3.3.6 A Contratada deverá apresentar na nota fiscal os valores correspondentes ao pagamento com diárias do mês anterior, com o comprovante de recebimento do empregado antes da realização da mesma e com a solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da contratação.

3.3.7 A Contratada será reembolsada pelo valor das diárias efetivamente utilizadas e comprovadas por meio de solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da contratação.

3.3.8 O faturamento das diárias deverá ocorrer mensalmente, por meio de nota fiscal, **cabendo ao TRE-SE efetuar as retenções de tributos e contribuições previstas na IN RFB 1234/2012.**

3.3.9 O transporte relativo aos deslocamentos dos colaboradores será de responsabilidade do TRE/SE.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES

4.1 São obrigações do Contratante:

4.1.1 Proporcionar à Contratada as condições indispensáveis à execução do objeto contratual.

4.1.2 Assegurar o acesso às suas dependências dos profissionais incumbidos do fornecimento/execução contratado, desde que os mesmos se apresentem devidamente identificados, respeitadas as normas internas (segurança, disciplina) do Contratante.

4.1.3 Efetuar o pagamento à Contratada de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Instrumento.

4.1.4 Fiscalizar a execução da Contratação, em todas as suas fases, a fim de que sejam plenamente cumpridas as especificações do objeto pactuado.

4.1.5 Comunicar à Contratada, de imediato, preferencialmente por meio eletrônico, qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços.

4.2 São obrigações da Contratada:

4.2.1 Executar os serviços conforme especificações deste Instrumento e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, devendo estar atenta às disposições de normas e leis trabalhistas, além das normas e leis que venham a ser publicadas durante todo o período de execução contratual e que tenham relação com o objeto contratado.

4.2.2 Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.

4.2.3 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante.

4.2.4 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência do Contratante, inclusive por danos causados a terceiros.

4.2.5 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito.

4.2.6 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência, podendo a Administração, a seu critério, exigir a apresentação de documentos que comprovem os pagamentos de salários e encargos trabalhistas e previdenciários.

4.2.7 Responsabilizar-se pelos danos cíveis e criminais causados ao TRE-SE ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo na execução da Contratação, por seu representante e demais funcionários, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, ligadas ao cumprimento do contrato.

4.2.8 Responsabilizar-se, nos termos legais, pelo transporte de seus empregados,

por meios próprios ou mediante fornecimento de vales-transporte, de acordo com a tarifa estabelecida para o município de Aracaju-SE, para a cobertura do trajeto entre residência e trabalho e vice-versa.

4.2.9 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela Gestão/Fiscalização da contratação, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções na execução da avença.

4.2.10 Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

4.2.11 Substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à boa ordem e às normas disciplinares do TRE-SE ou ao interesse do Serviço Público, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento de solicitação, devidamente motivada, expedida pela Equipe de Gestão da Contratação (EGC) através de e-mail e/ou contato telefônico, desde que assegurada reciprocidade.

4.2.11.1 O empregado substituto somente será aceito mediante comprovação de atendimento das qualificações especificadas no Termo de Referência.

4.2.12 Manter quadro de pessoal - identificado(s) por meio de crachá- suficiente para atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Tribunal.

4.2.13 Não se valer, na execução dos serviços, de empregados 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 TRE-SE.

4.2.14 Indicar por escrito, neste Instrumento contratual, representante para a execução da presente contratação, bem como telefone e e-mail para contato.

4.2.15 Indicar outro representante, no prazo de 2 (dois) dias úteis, no caso de o TRE-SE utilizar-se do direito de determinar, a qualquer tempo, a substituição do representante a que se refere o item **4.2.14**.

4.2.16 Acatar as decisões, observações e sugestões feitas pela EGC, que serão formuladas por escrito e enviadas, preferencialmente por meio de comunicação eletrônica (e-mail).

4.2.17 Facilitar o pleno exercício das funções da EGC, atendendo às suas solicitações e fornecendo, a qualquer momento, todas as informações de interesse do TRE-SE, por ele julgadas necessárias, pertinentes ao objeto contratual, sob pena de aplicação das sanções contratuais.

4.2.18 Comunicar à Gestão/Fiscalização da contratação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

4.2.19 Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

4.2.20 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do Contrato.

4.2.21 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Instrumento, no prazo determinado.

4.2.22 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

4.2.23 Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas vigentes, especialmente as que tratam de segurança da informação e de disciplina da utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas unidades do TRE-SE, devendo orientar seus empregados e o preposto nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

4.2.23.1 Para formalização da confidencialidade exigida, a Contratada deverá assinar "Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo" (Anexo VIII do Edital), comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com a confidencialidade e segurança das informações pertencentes ao Contratante, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

4.2.23.2 A Contratada deverá dar ciência a seus funcionários do documento mencionado no item **4.2.23.1**, assegurando que eles assinem a "Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo", Anexo IX do Edital.

4.2.23.3 Ambos os documentos devem ser entregues ao Contratante **em até 15 dias corridos** contados da "Reunião de Alinhamento".

4.2.23.4 Sempre que houver a substituição ou inclusão de novos profissionais no ambiente de trabalho, o preposto deverá entregar à Contratada a "Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo", assinada por eles, antes do efetivo início da prestação dos serviços.

4.2.24 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto contratual, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

4.2.25 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

4.2.26 Assegurar ao Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII - F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

4.2.26.1 O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo ao Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

4.2.26.2 Os direitos autorais da solução, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do Contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa do Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

4.2.27 Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.

4.2.27.1 O Contratante poderá exigir, caso necessário, a capacitação do seu corpo técnico ou dos funcionários da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.2.28 Recusar a realização de atendimento técnico sem prévio registro de chamado, devendo as solicitações ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento.

4.2.29 Abster-se de executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente.

4.2.30 Apresentar Relatório de Prestação de Serviços (RPS) e índices integrantes do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), nas formas definidas para a contratação.

4.2.31 Abster-se de encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido.

4.2.32 Abster-se de encerrar o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas.

4.2.33 Registrar, na ferramenta informatizada de controle de chamados, os procedimentos adotados durante o atendimento dos chamados.

4.2.34 Não utilizar quaisquer recursos disponibilizados pelo Tribunal e/ou dependências deste para fins diversos do objeto contratado.

4.2.35 Observar as normas do Código de Ética e Conduta Profissional do TRE/SE, instituído pela Resolução 120/2015 TRE/SE, disponível em: <http://www.tre-se.jus.br/0-tre/servidores-e-normas-internas/codigo-de-etica-e-conduta-profissional/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

CLÁUSULA QUINTA - GESTÃO/FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.1 Controle e fiscalização da execução

5.1.1 Da Equipe de Gestão da Contratação (EGC)

5.1.1.1 A equipe responsável pela gestão e fiscalização da execução contratual, denominada Equipe de Gestão da Contratação (EGC), será constituída por membros da Administração especialmente designados, com as seguintes funções:

5.1.1.1.1 Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização contratual. A ele caberá o encaminhamento de indicação de glosas ou sanções para a Área Administrativa; efetuar o Recebimento Definitivo; autorizar a emissão de nota fiscal; encaminhar eventuais pedidos de modificação contratual para a Área Administrativa; verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; manutenção do histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.

5.1.1.1.2 Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação responsável por fiscalizar tecnicamente o contrato. Cabe ao Fiscal Técnico o monitoramento constante do nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas; verificação de manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do Objeto e de Gestão do Contrato; identificação de não conformidade com os termos contratuais.

5.1.1.1.3 Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao Fiscal Administrativo verificação de aderência aos termos contratuais; verificação da manutenção das condições classificatórias; verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

5.1.2 Integrantes da Equipe de Gestão da Contratação (EGC):

5.1.2.1 Gestor do Contrato: Gestor do Contrato: Martha Coutinho de Faria Alves e, em suas ausências, Cosme Rodrigues de Souza.

5.1.2.2 Fiscal Técnico: Walter Alves de Oliveira Filho e, em suas ausências, Cosme Rodrigues de Souza.

5.1.2.3 Fiscal Administrativo: Ricardo Loeser de Carvalho Filho e, em suas ausências, Gilvan Meneses.

5.1.3 A Gestão/Fiscalização da contratação será exercida no interesse do TRE-SE, não excluindo ou reduzindo esta atividade a responsabilidade da Contratada pela adequada execução do objeto contratado e pelos danos ou prejuízos por ela causados, por culpa ou dolo, ao TRE-SE ou a terceiros.

5.1.4 Os esclarecimentos solicitados pela EGC deverão ser prestados imediatamente, podendo ser fixado prazo de acordo com a complexidade do caso.

5.1.5 A EGC determinará o que for necessário à solução das irregularidades detectadas durante a execução contratual.

5.1.6 Quando as decisões e as providências ultrapassarem a competência da EGC, esta submeterá a matéria aos seus superiores hierárquicos, em tempo hábil, para que seja determinada a adoção das medidas cabíveis.

5.1.7 Nenhuma modificação poderá ser feita na prestação dos serviços sem autorização expressa da EGC.

5.1.8 As normas constantes deste Instrumento não desobrigam a Contratada do cumprimento de outras disposições legais, federais, estaduais e municipais pertinentes.

5.2 Mecanismos de comunicação

5.2.1 A comunicação entre o Contratante e a Contratada ocorrerá, preferencialmente, por meio do Preposto, para tratar de assuntos relacionados à Gestão/Fiscalização da contratação.

5.2.2 As comunicações devem ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, utilizando-se das formas relacionadas a seguir:

INSTRUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas.	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas.	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Verbalmente, com registro em ata	Registro das ocorrências, deliberações, decisões e conclusões de uma reunião.	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Relatório de Prestação de Serviços - RPS	Informar sobre o resultado dos indicadores de desempenho, andamento dos serviços e oferecimento de sugestões.	Supervisor da Central de Serviços	Fiscal Técnico	Mensal

5.3 Metodologia de aferição e verificação da qualidade dos serviços prestados

5.3.1 A avaliação da qualidade dos serviços prestados será realizada mediante apuração dos indicadores de desempenho constantes do Anexo VI do Edital - Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

5.3.2 A Contratada será responsável pelo cumprimento das metas estabelecidas, cabendo ao Contratante efetuar auditorias periódicas como forma de resguardar os interesses da Administração.

5.3.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será **mensal**, devendo o Supervisor da Central de Serviços elaborar relatório gerencial, denominado "Relatório de Prestação de Serviços - RPS", em meio eletrônico, apresentando-o ao Fiscal Técnico **até o primeiro dia útil do mês subsequente** ao da prestação dos serviços.

5.3.3.1 Deverão constar do RPS as seguintes informações:

- a. Descrição das principais ocorrências durante o período.
- b. Sugestões para melhoria dos serviços prestados.
- c. Anexo contendo as seguintes informações extraídas da ferramenta de controle de chamados:
 - c.1 Resultados dos indicadores de qualidade constantes do "Instrumento de Medição de Resultados";
 - c.2 Quantidade de chamados encerrados no período;
 - c.3 Quantidade de chamados em aberto;
 - c.4 Índice de resoluções no primeiro contato (primeira resposta);
 - c.5 Relação dos chamados reabertos **em até 5 dias corridos** após o fechamento.

5.3.3.2 A entrega do RPS caracterizará o **Recebimento Provisório** do objeto e será condição necessária à atestação dos serviços pelo Contratante, para fins de pagamento das faturas.

5.3.3.3 De posse do RPS, o Fiscal Técnico deverá avaliar, em até 3 dias úteis, o cumprimento das metas associadas aos indicadores de qualidade.

5.3.3.4 Em caso de descumprimento das metas estabelecidas para o período em análise, haverá repercussão (glosas) na prestação pecuniária, observado o disposto no item **2.2.2.3.2**.

5.3.3.4.1 A aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por três meses consecutivos ou cinco meses intervalados, ao longo de um ano, sujeitará a Contratada às sanções previstas na cláusula décima deste Instrumento ou, até mesmo, a rescisão contratual.

5.3.3.5 O Fiscal Técnico deverá submeter o resultado da avaliação para conhecimento da Contratada, que disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação, para apresentar as devidas justificativas.

5.3.3.6 O Fiscal Técnico terá até 5 dias úteis para avaliar as justificativas apresentadas pela Contratada. As eventuais aplicações de glosas ocorrerão no próprio mês de faturamento ou, se não avaliadas tempestivamente, no mês subsequente.

5.3.3.6.1 A aceitação ou recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Fiscal Técnico.

5.3.3.7 Após aprovação do RPS, que terá efeitos de **Recebimento Definitivo**, a contratada será autorizada a emitir a nota fiscal de serviços para atestação e envio para pagamento.

5.3.4 A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de

serviço não exime a Contratada de outras sanções estabelecidas no Termo de Referência e neste Instrumento.

5.3.5 A aferição do serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (OTRS - ITSM 6) será realizada diretamente no aplicativo, mediante emissão dos relatórios solicitados.

5.3.5.1 Após a prestação do serviço, o Fiscal Técnico deverá avaliar, em até 3 dias úteis, se as exigências constantes do Anexo XI do Edital (Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk) foram cumpridas integralmente, devendo comunicar à Contratada, para que realize os ajustes devidos, em até 2 dias contados da comunicação, caso necessário.

5.3.5.2 Após aprovação do Fiscal Técnico, a contratada será autorizada a emitir a nota fiscal de serviços para atestação e envio para pagamento.

5.4 Da recusa dos serviços prestados:

5.4.1 Relativamente ao serviço de service desk, quando se verificar:

- Encerramento do chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenham sido resolvidos;
- Encerramento do chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas;
- Ausência de registro, na ferramenta informatizada de controle de chamados, dos procedimentos adotados durante o atendimento.

5.4.2 Quanto ao serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (ORTS - ITSM 6), na hipótese de não conformidade com o disposto no Anexo XI do Edital (Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk).

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR

6.1 O valor total do presente Contrato importa em **R\$ 643.999,75** (seiscentos e quarenta e três mil, novecentos e noventa e nove Reais e setenta e cinco centavos), compreendendo:

ITEM	SERVIÇO	Período	VALOR MENSAL/UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de Service Desk contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	35 meses	R\$ 18.014,85 (valor mensal)	R\$ 630.519,75
	Diárias (estimativa de 192 eventos)	35 meses	R\$ 65,00 (valor unitário)	R\$ 12.480,00
2	Serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (ORTS - ITSM 6). Pagamento em única oportunidade.	1º mês	R\$ 1.000,00 (valor unitário)	R\$ 1.000,00
TOTAL				R\$ 643.999,75

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

7.1 Pela perfeita e fiel execução do objeto contratual, o TRE-SE efetuará o pagamento do preço em até 20 (vinte) dias úteis contados da data de apresentação da nota fiscal ou fatura da Contratada acompanhada de todos os documentos necessários à atestação, através de qualquer tipo de ordem bancária.

7.1.1 Na hipótese de o valor a ser pago enquadrar-se no Art. 5º, § 3º, da Lei 8.666/1993, o prazo para pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis contados da data da atestação, que ocorrerá após confirmação da regularidade dos documentos que acompanham a nota fiscal ou fatura necessários a essa providência.

7.1.2 Mensalmente, o pagamento do serviço de *service desk* (valor fixo mensal) ocorrerá após apuração dos indicadores de desempenho e qualidade estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

7.1.3 O pagamento referente ao serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados do objeto será efetuado após a conclusão do serviço, em única oportunidade.

7.1.4 A atestação será efetuada pela EGC em até dois dias úteis contados da apresentação da nota fiscal ou fatura pela Contratada e da comprovação da regularidade necessária para o pagamento.

7.1.5 O prazo para atestação não correrá enquanto a conformidade depender de providências por parte da Contratada, comprovadamente solicitadas pela EGC.

7.1.6 Fica assegurado ao TRE-SE o direito de não efetivar o pagamento se ficar comprovada a imperfeição dos serviços ou sua execução em desacordo com as normas técnicas, especificações, projetos ou demais documentos determinantes dos serviços, devendo então ser justificadas, por escrito, as razões da não aceitação.

7.2 Para o(s) pagamento(s), a EGC comprovará a regularidade da Contratada relativa à Seguridade Social - INSS, através da Certidão Negativa de Débitos - CND, e ao Fundo de Garantia por tempo de Serviço - FGTS, através do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, bem como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

7.2.1 A consulta à CND, ao CRF e à CNDT poderá ser realizada, respectivamente,

nos seguintes endereços na internet:
http: <http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATSP0/Certidao/CNDConjuntaSegVia/NICertidaoSegVia.asp?Tipo=1>, <https://www.sifge.caixa.gov.br/Cidadao/Crf/FgcCfSCriteriosPesquisa.aspe> e <http://www.tst.jus.br/certidao>.

7.2.2 A consulta à CND deverá ser realizada sempre no CNPJ da matriz, enquanto ao CRF e à CNDT serão sempre no CNPJ efetivamente contratado (matriz ou filial, conforme o caso).

7.2.3 O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e no contrato.

7.2.4 Eventual mudança do CNPJ da contratada (matriz/filial), encarregada da execução da contratação, constante dos documentos de habilitação, terá de ser solicitada formal e justificadamente, no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis da data prevista para o pagamento da nota fiscal.

7.2.5 De acordo com os Decretos 3.393/2011 e 3.646/2011, do Município de Aracaju, que regulamenta e disciplina a nota fiscal eletrônica e instituiu a substituição tributária, respectivamente, o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, na condição de tomador de serviço, exigirá da contratada sediada fora do Município de Aracaju, a apresentação do Registro Auxiliar de Nota Fiscal de Serviço - RANFS, conforme modelo do anexo IV do Decreto 5.551/2017, também do Município de Aracaju.

7.2.6 A contratada deverá previamente à emissão da nota fiscal efetuar cadastramento na Prefeitura de Aracaju, por meio do site <https://aracajuse.webiss.com.br/>.

7.2.7 O pagamento dos serviços prestados está condicionado ao aceite do RANFS no site da Prefeitura de Aracaju, pela Gestão/Fiscalização da contratação.

7.3 Na hipótese de não ocorrer o pagamento no prazo previsto no itens **7.1** ou **7.1.1**, por causa atribuída exclusivamente à Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso; e

I = Índice de atualização financeira:

$I = 6/100/365$ (ou seja, taxa anual/100/365dias).

$I = 0,0001644$.

7.3.1 Salvo a atualização financeira prevista no item **7.3**, não será devida qualquer compensação ou penalidade por atraso de pagamento.

7.4 Enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira decorrente de inadimplência ou penalidade da Contratada, nenhum pagamento lhe será devido, sem que isso gere direito a reajustamento ou atualização de preços.

7.5 Qualquer incorreção nas faturas ou notas fiscais comunicada à Contratada suspenderá os pagamentos até que sejam sanadas as irregularidades, sem que isto acarrete ao TRE-SE encargos financeiros adicionais.

7.6 Quando for o caso, após a periodicidade de 12 (doze) meses de vigência da contratação, poderá ser concedido reajuste de preços, tendo como limite a variação do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado - IPCA, observada a compatibilidade dos preços finais com os praticados no mercado.

7.6.1 Em caso de mudança na legislação quanto ao prazo de reajuste ou índice, serão adotados como substitutos aqueles definidos pelo Governo Federal.

CLÁUSULA OITAVA - ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

8.1 A Contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto deste Instrumento, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor.

8.1.1 O limite estabelecido no item **8.1** poderá ser excedido, para supressão, desde que resultante de acordo celebrado entre os Contratantes.

CLÁUSULA NONA - GARANTIA CONTRATUAL

9.1 Como garantia da regular execução deste Contrato, dentre as opções constantes do item **18** do Anexo I do Edital - Termo de Referência, a Contratada oferece **Seguro Garantia** no valor de **R\$ 32.199,99** (trinta e dois mil, cento e noventa e nove Reais e noventa e nove centavos).

9.1.1 A garantia estipulada no item **9.1** deve ser prestada pela Contratada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura deste Instrumento.

9.1.2 No caso de atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia, o TRE-SE, sem prejuízo do disposto no item **10.1.2**, poderá promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor do TRE-SE.

9.2 A garantia de execução do objeto desta contratação corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato e será liberada em até 10 (dez) dias, ante a comprovação de que a Contratada pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, bem como descontadas as eventuais multas e pagamento de qualquer obrigação, finda a vigência da contratação e após atestação da Gestão/Fiscalização da contratação.

9.2.1 Caso o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o cumprimento dessa providênciadiretamente pela Administração

9.3 A garantia oferecida deverá estar resguardada de eventuais perdas do poder aquisitivo da moeda, cabendo à Contratada reforçá-la sempre que se faça necessário o restabelecimento das condições iniciais, inclusive quando sobre ela incidirem descontos relacionados a multas por infrações contratuais.

9.4 A garantia prestada pela Contratada assegurará o pagamento de:

9.4.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

9.4.2 Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato.

9.4.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.

9.4.4 Obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada.

9.5 A garantia prestada terá validade a partir da data de assinatura deste instrumento, estendendo-se a até 3 (três) meses após o término de vigência contratual.

9.5.1 Caso haja prorrogação da execução do serviço, a Contratada se obriga a estender a garantia em igual período.

9.6 Se o valor da garantia vier a ser utilizado, a Contratada se obriga a efetuar a respectiva reposição, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da notificação deste Tribunal, que ocorrerá preferencialmente por comunicação eletrônica (e-mail).

9.7 Em ocorrendo revisão de preços, o valor da garantia deverá ser complementado em igual proporção.

CLÁUSULA DÉCIMA - PENALIDADES

10.1 Pela inexecução total ou parcial da contratação o TRE-SE poderá, garantidos o contraditório e a ampla defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

10.1.1 Advertência por inexecução parcial da contratação que não trouxer prejuízo à execução do objeto, como atrasos injustificados no acatamento das decisões, observações e sugestões feitas pela EGC ou inobservância de obrigação que não justifique imposição de penalidade mais grave.

10.1.1.1 A advertência será aplicada pela EGC, mediante aviso escrito à Contratada, após 5 (cinco) dias úteis para sua manifestação, caso esta não apresente justificativa ou a apresentada seja insuficiente.

10.1.2 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 1

Grau	Correspondência (% do valor mensal do Contrato)
1	0,07%
2	0,2%
3	0,5%
4	1,0%
5	2,0%
6	3,0%
7	4,0%
8	5,0%

Tabela 2

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários não identificados por crachá.	3	Por ocorrência
2	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado	3	Por ocorrência
3	Executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente	4	Por ocorrência
4	Registrar equivocadamente índices/indicadores/metras de níveis de serviço	3	Por ocorrência
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	7	Por dia
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores/funcionários	5	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto contratado	7	Por ocorrência
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela Gestão/Fiscalização da contratação, sem motivo justificado	7	Por ocorrência
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	8	Por ocorrência
10	Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais previstos para a contratação, sem autorização prévia do responsável	3	Por item e por ocorrência
11	Sofrer aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por três meses consecutivos ou por cinco meses intervalados, aferidos a cada 12 (doze) meses de execução contratual	7	Por ocorrência
12	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais.	8	Por ocorrência
13	Causar qualquer dano aos equipamentos da Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais.	4	Por ocorrência
14	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo Contratante.	4	Por ocorrência
15	Atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia	1	Por dia de atraso e até o máximo de 2% (dois por cento)
16	Encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido ou encerrar o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas.	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:			
17	Substituir colaboradores/funcionários que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições	4	Por ocorrência
18	Manter a documentação de habilitação atualizada	3	Por ocorrência

19	Cumprir determinação da Gestão/Fiscalização da contratação para controle de acesso de seus empregados	3	Por ocorrência
20	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da Gestão/Fiscalização da contratação	4	Por ocorrência
21	Apresentar o Relatório de Prestação de Serviços (RPS) até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.	1	Por dia de atraso
22	Produzir ou manter atualizados os modelos de serviços (scripts) e a base de conhecimentos.	4	Por ocorrência.
23	Documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições de serviço, reclamações) na ferramenta automatizada de controle de chamados.	2	Por ocorrência
24	Apresentar nota fiscal do objeto contratado	4	Por ocorrência.
25	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela Gestão/Fiscalização da Contratação	5	Por item e por ocorrência.
26	Registrar, na ferramenta informatizada de controle de chamados, os procedimentos adotados durante o atendimento do chamado.	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais

10.2 O atraso injustificado na execução dos serviços contratados sujeitará a Contratada à **multa moratória** de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor do contrato, **por hora de atraso na execução do objeto**, limitado ao percentual máximo de 2% (dois por cento).

10.3 As multas a que alude este Termo de Referência não impedem que a Administração rescinda unilateralmente a contratação e aplique as outras sanções previstas em Lei.

10.4 As multas previstas neste Termo de Referência, bem como o valor necessário à reparação dos danos, serão descontados, em ordem de preferência, da garantia prestada, dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-SE ou cobradas judicialmente.

10.4.1 Para que seja aplicada a sanção prevista no item **10.1.2** deve ser facultada defesa prévia ao interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado de sua notificação.

10.5 As multas serão aplicadas pelo titular da Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

10.6 O licitante ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o art. 4º, XIV, da Lei 10.520/2002, sem prejuízo das multas previstas em edital e das demais cominações legais, nos prazos e em face da prática ou omissão dos atos seguintes:

10.6.1 Por até 1 (um) ano, no caso de ensejar o retardamento da execução de seu objeto ou de falhar na execução da contratação.

10.6.2 Por até 2 (dois) anos, no caso de não manter a proposta, deixar de entregar documentação exigida para o certame, ou, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, ou, na hipótese de retardamento da execução do objeto ou de falha na execução da contratação, causar prejuízo ao TRE-SE.

10.6.3 Por até 5 (cinco) anos, no caso de apresentar documentação (exigida para o certame) falsa, comportar-se de modo inidôneo, cometer fraude fiscal ou na execução da contratação.

10.7 A sanção do item 10.6 poderá ser aplicada conjuntamente com as sanções dos itens 10.1.2 e 10.2.

10.8 A sanção prevista no item 10.6 é de competência da Diretoria-Geral do TRE-SE, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados de sua notificação.

10.9 A culpabilidade da Contratada será aferida objetivamente, sendo o prejuízo concretamente demonstrado pela EGC, que documentará todos os contatos e fixará prazos de atendimento.

10.9.1 As circunstâncias que envolverem a conduta da Contratada, ensejadoras da graduação da penalidade sugerida, deverão ser apreciadas pela EGC, pormenorizadamente, com opinativo em função do grau de prejudicialidade da atuação da contratada.

10.10 À Contratada que se enquadrar em determinada conduta penalizável, excetuadas aquelas indicadas na tabela 2 do item 10.1.2, serão aplicados os seguintes critérios:

10.10.1 Será penalizada com o grau mínimo da escala sempre que caracterizada boa-fé e prejuízo irrelevante ao TRE-SE.

10.10.1.1 Considera-se boa-fé evidência concreta de atendimento às solicitações do TRE-SE.

10.10.1.2 Considera-se irrelevante o prejuízo que não enseje desatendimento parcial ao objeto da contratação.

10.10.2 Será penalizada com o grau máximo da escala quando presentes má-fé ou desatendimento total ao objeto da contratação.

10.10.3 Para as penalizações que não se enquadrem nos itens 10.10.1 e 10.10.2, o escalonamento observará as circunstâncias concretas, notadamente a boa-fé da Contratada e a caracterização de prejuízo ao TRE-SE.

10.11 A advertência referida no item 10.1.1.1, bem como as notificações previstas neste item, serão realizadas preferencialmente por comunicação eletrônica (e-mail) para o endereço informado pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - RESCISÃO DA CONTRATAÇÃO

11.1 A inexecução total ou parcial da Contratação enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

11.2 Constituem motivos para rescisão da contratação:

11.2.1 O não cumprimento de obrigações, especificações ou prazos.

11.2.2 O cumprimento irregular de obrigações, especificações ou prazos.

11.2.3 A lentidão no cumprimento da contratação, levando o TRE/SE a comprovar a impossibilidade de execução do objeto no prazo estipulado.

11.2.4 O atraso injustificado no início da execução contratual.

11.2.5 A paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao Contratante.

11.2.6 A sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total) da contratação.

11.2.7 A subcontratação parcial do objeto da contratação, a associação com outrem, cessão ou transferência parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, de modo a prejudicar a execução, a juízo do TRE/SE.

11.2.8 O descumprimento das determinações regulares da Equipe de Gestão da Contratação (EGC), bem como das dos seus superiores hierárquicos.

11.2.9 O cometimento reiterado de faltas na execução.

11.2.10 A decretação de falência.

11.2.11 A dissolução da sociedade.

11.2.12 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da Contratada que, a juízo do TRE/SE, prejudique a execução da contratação.

11.2.13 Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela Autoridade competente do TRE/SE.

11.2.14 A supressão, por parte da Administração, de materiais e serviços, acarretando modificação do valor inicial da contratação além do limite estabelecido no item **8.1**, na hipótese de não celebração do acordo previsto no item **8.1.1**.

11.2.15 A suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à Contratada, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação.

11.2.16 O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo TRE/SE, decorrentes de objeto já executado e devidamente conferido, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

11.2.17 A não liberação da área, local ou objeto para execução da contratação por parte do TRE/SE, nos prazos contratuais.

11.2.18 A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução desta contratação.

11.2.19 O descumprimento do disposto no art. 27, V, da Lei 8.666/1993, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

11.3 A rescisão da Contratação poderá ser:

11.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados nos itens **11.2.1** a **11.2.13** e **11.2.18** deste Instrumento.

11.3.2 Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o TRE/SE.

11.3.3 Judicial, nos termos da legislação.

11.4 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de relatório da Gestão/Fiscalização da contratação e de autorização escrita e fundamentada da Autoridade competente do TRE-SE.

11.5 Quando a rescisão ocorrer com base nos itens **11.2.13** a **11.2.18**, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

11.5.1 Devolução da garantia contratual.

11.5.2 Pagamentos devidos pela execução da contratação até a data da rescisão.

11.6 A rescisão motivada por qualquer das condições definidas nos itens **11.2.1** a **11.2.13** e **11.2.18** acarreta as seguintes consequências para a Contratada, sem prejuízo das sanções previstas neste Instrumento:

11.6.1 A retenção dos créditos decorrentes desta contratação, até o limite dos prejuízos causados ao TRE-SE.

11.6.2 Execução da garantia contratual, para ressarcimento ao TRE-SE, dos valores das multas e indenizações a ele devidos.

11.7 Quando de eventual rescisão contratual, a Gestão/Fiscalização da contratação deve verificar o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, sendo submetida à análise da Seção de Contabilidade Gerencial (SECOG).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- SUSPENSÃO DA CONTRATAÇÃO

12.1 A contratação poderá ser suspensa temporariamente, ficando sua fiel execução vinculada à disponibilidade orçamentária por parte do Órgão Contratante, caso em que será comunicado à Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas com este Contrato terão como fonte para seu pagamento recursos orçamentários e financeiros consignados no Orçamento Geral da União e correrá à conta do Programa de Trabalho 02.122.0570.20GP.0028/Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral - PTRES: 084632, Grupo Natureza de Despesa (GND) - Outras Despesas Correntes, Nota de Empenho a ser emitida com orçamento do **exercício de 2020**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - REPRESENTANTE DA CONTRATADA

14.1 A Contratada indica **Alex Santos Cardoso, CI [REDACTED] SSP/SE, CPF [REDACTED]** para representá-la na execução do objeto do presente Contrato, reservando-se o Contratante o direito de determinar, a qualquer tempo, a sua substituição, caso em que a Contratada deverá indicar outro representante.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - VINCULAÇÃO

15.1 Integram o presente Instrumento, independentemente de sua transcrição, o Edital do Pregão 15/19- Eletrônico e todos os seus Anexos, bem como a Proposta da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

16.1 O foro competente para dirimir quaisquer dúvidas surgidas na presente relação contratual é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Sergipe, excluído qualquer outro por mais privilegiado que seja.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

17.1 Aplicam-se a este Instrumento e aos casos omissos os recursos operacionais do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), a Lei 10.520/2002, o Decreto 5.450/2005, a Lei Complementar 123/2006, o Decreto 8.538/2015, o Decreto 9.507/2018, a Resolução TSE 23.234/2010, a Resolução TRE-SE 120/2015 e, subsidiariamente, a Lei 8.666/1993 e a Instrução Normativa SLTI/MPOG 5/2017.

Para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, é lavrado o presente Contrato, cujo extrato fica registrado, de acordo com o art. 60, da Lei 8.666/93, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes, em três vias de igual teor e forma para que produza seus efeitos legais.

(assinado e datado eletronicamente)

DES. JOSÉ DOS ANJOS
Presidente do TRE/SE

(assinado e datado eletronicamente)

FABRÍCIO ROGÉRIO SANTOS SANTANA
GETI Comércio e Serviços de Informática Ltda.



Documento assinado eletronicamente por **FABRÍCIO ROGÉRIO SANTOS SANTANA**,
Usuário Externo, em 06/12/2019, às 08:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ DOS ANJOS, Presidente**, em
06/12/2019, às 14:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
informando o código verificador **0789608** e o código CRC **2FDF6F83**.