



FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
SBS Quadra 02 Lote 14, Bloco H Ed. Cleto Meireles, 2º Subsolo Sl. 209 - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-120
Telefone: (61) 3247-6603 e Fax: - <http://www.funai.gov.br>

CONTRATO Nº 1/2017

Processo nº 08620.011552/2015-42

CONTRATO Nº.
_____/FUNAI/2017 QUE ENTRE SI
CELEBRAM A FUNDAÇÃO
NACIONAL DO ÍNDIO – FUNAI E A
EMPRESA M.I. MONTREAL
INFORMÁTICA S.A, PARA OS FINS
QUE ESPECIFICAM:

A **FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO**, Fundação Pública, instituída pela Lei nº. 5.371, de 05 de dezembro de 1967, inscrita no CNPJ sob nº. 00.059.311/0001-26, com sede no Setor Bancário Sul, Quadra 02, Lote 14, Edifício Cleto Meireles, Brasília/DF, CEP nº 70.070-120, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representada pela sua Diretora de Administração e Gestão, **JANICE QUEIROZ DE OLIVEIRA**, nomeada pela Portaria MJ/Casa Civil nº. 1.667, de 10 de dezembro de 2015, publicada no Diário Oficial da União de 11 de dezembro de 2015, portadora da Cédula de Identidade nº. 515.077 SSP/AM, inscrita no CPF sob o nº. 180.357.012-15, de acordo com as competências que lhe foram delegadas pela Portaria nº. 1.485, de 08/11/2013, publicada no Diário Oficial da União no dia 12/11/2013, Seção 1, pg. 49, e a empresa **M.I. MONTREAL INFORMÁTICA S.A**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, com sede na Av. - Professor Magalhães Penido, nº. 77, Aeroporto - Belo Horizonte/MG, CEP: 31.270-383, inscrita no CNPJ nº. 42.563.692/0001-26, representada neste ato pelos seus Diretores, o Senhor **CLÁUDIO DE ABREU PIMENTA**, CPF nº 965.191.857-87, Carteira de Identidade nº. 77121424 IFP/RJ, e o Senhor **EDUARDO DE ABREU COUTINHO**, CPF nº. 070.082.087-66 e Carteira de Identidade nº. 095926481 IFP/RJ, em conformidade com o que consta no Processo nº. 08620.011552/2015-42 e no Edital do Pregão Eletrônico nº 12/2016, que a este integra, resolvem celebrar o presente Contrato, que obedecerá, integralmente, a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, o Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, o Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, a Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG, atrelada, subsidiariamente, à Instrução Normativa nº 06/2013 SLTI/MPOG que alterou a IN nº 02/2008 SLTI/MPOG, e Instrução Normativa nº 2 SLTI/MPOG, de 11 de outubro de 2010, a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, a Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, o Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a contratação, de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários de Service Desk, sustentação da infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e implementação de melhorias contínuas para o ambiente computacional da CONTRATANTE, conforme quantitativos e especificações constantes no Edital e seus Anexos, de acordo com a tabela abaixo:

ITEM	MÊS	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (ANUAL)
Item I – nível I – Serviços Service Desk	12	R\$ 8.405,83	R\$ 100.869,96
Item II – nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware e Software	12	R\$ 13.166,65	R\$ 157.999,80
Item III – nível III - Serviços de Infraestrutura de Redes	12	R\$ 31.750,00	R\$ 381.000,00
Item IV - Serviços Especializados em Tecnologia da Informação 1.464 UST	Valor da UST	Qtde de UST	R\$ 70.989,36
	R\$ 48,49	1.464	
Custo anual		R\$ 710.859,12	

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

2.1. O presente Contrato vincula-se ao Edital de Pregão Eletrônico nº 12/2016 e seus anexos, bem como à proposta da CONTRATADA, os quais constituem parte integrante deste instrumento, independente de transcrição.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. Os serviços serão prestados mensalmente sob a forma de Execução Indireta e pelo Regime de Empreitada por Preço Unitário.

4. CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO

4.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela execução do objeto deste Contrato, o valor mensal estimado de R\$ 59.238,26 (cinquenta e nove mil, duzentos e trinta e oito reais e vinte e seis centavos), perfazendo o valor global estimado de R\$ 710.859,12 (setecentos e dez mil, oitocentos e cinquenta e nove reais e doze centavos).

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

5. CLÁUSULA QUINTA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A Central de Serviços (Service Desk) deverá atuar como ponto central de contato com os usuários da CONTRATANTE, através dos registros de abertura de chamados e contato via telefone com os usuários, tendo seu atendimento por meio remoto e/ou presencial, localizado no endereço SBS Quadra 02 Lote 14 Bloco H, Ed. Cleto Meireles, em Brasília/DF, e abrangerá todas as unidades relacionadas pela CONTRATANTE, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento, de acordo com a tabela abaixo:

5.2. Descrição dos níveis de atendimento desejados:

ITEM	Central de Serviços		Local de prestação do serviço	Tipo de atendimento
1	Nível I	Serviço de Service Desk	On Site ou Off Site	Atendimento via telefone ou ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC
2	Nível II	Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware e Software e Telecomunicação	On Site	Atendimento remoto/presencial
3	Nível III	Serviços de Infraestrutura de Redes		
4	UST – 1.464	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação	On Site ou Off Site	Por Demanda

5.3. A visão geral dos níveis de atendimento está disposta no item 6 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

6. CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado, mensalmente, à CONTRATADA, até 15 (quinze) dias após o recebimento do atesto da Nota Fiscal/Fatura, compreendida nesse período a fase de ateste da mesma, a qual deverá conter o endereço, o CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da CONTRATADA, a descrição clara do objeto do contrato - em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária e de acordo com as condições constantes na proposta da empresa e aceitas pela CONTRATANTE.

6.1.1. O primeiro faturamento, para fins de ajuste, deverá corresponder aos dias do mês de assinatura do Contrato, e os seguintes deverão ser faturados considerando o mês integral.

6.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

6.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

6.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

6.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a futura contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6.6. Nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 06, de 2013, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

6.6.1. Não produziu os resultados acordados;

6.6.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

6.6.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.7. A retenção dos créditos prevista no item anterior, para o caso de compensação por perdas e danos, prefere à execução da garantia, que, nestes casos, só terá lugar na medida em que os créditos da futura contratada forem inferiores aos valores devidos a CONTRATADA.

6.8. O valor da retenção ou glosa, nos casos de rescisão contratual, será apurado e discutido em procedimento administrativo que garanta a ampla defesa e o contraditório à futura contratada. Após o final do processo, será efetuada a devida compensação entre os créditos e débitos da futura contratada, na forma do art. 368 do Código Civil.

6.9. Enquanto não se concluir o procedimento previsto no item precedente, a CONTRATANTE está autorizada a reter, cautelarmente, a importância que garanta o patrimônio público contra os prejuízos causados pela futura contratada, pelas condutas previstas no subitem 17.8.

6.10. O valor da retenção ou glosa, nos inadimplementos parciais que não gerem a rescisão do contrato, será definida pelo Gestor do Contrato, que discriminará os prejuízos causados naquele respectivo mês da fatura, fundamentando tecnicamente a adoção da medida, não estando, todavia, dispensada a aprovação e decisão da autoridade competente.

- 6.11. A futura contratada poderá discutir os valores retidos ou glosados pela CONTRATANTE na forma do subitem anterior, como garantia do contraditório e ampla defesa, sem prejuízo da efetivação da medida. Caso se constate que a CONTRATANTE reteve valor a maior, haverá a respectiva compensação na fatura seguinte à decisão que constatar tal ocorrência.
- 6.12. A retenção ou glosa pode ser aplicada cumulativamente com qualquer outra sanção administrativa prevista neste termo de referência ou no futuro contrato, inclusive a pena de multa, em relação à mesma conduta da futura contratada, tendo em vista a natureza diversa dos institutos.
- 6.13. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 6.14. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 6.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 6.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 6.17. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual, nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.
- 6.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 6.19. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.
- 6.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212/93.
- 6.20.1. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 6.21. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- EM = I x N x VP, sendo:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Nº de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- TX = Percentual da taxa anual de 6%
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- $$I = \frac{(TX)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$
- 6.22. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior

competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência deste Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de 17/01/2017 e encerramento em 16/01/2018, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente.

7.1.1. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

7.2. Em conformidade com o disposto no art. 36 da IN SLTI/MP nº 04/2014, a prorrogação do contrato será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para a CONTRATANTE.

7.3. A prorrogação do contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

7.4. Quando da prorrogação contratual a CONTRATANTE:

7.4.1. a pelo menos 90 (noventa) dias do término da vigência deste Instrumento expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta se manifeste, dentro de 07 (sete) dias, contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual contrato;

7.4.2. providenciará, se positiva a resposta da CONTRATADA, no devido tempo, o respectivo termo aditivo;

7.4.3. caso a CONTRATADA desista da prorrogação após sua expressa manifestação de interesse, deverá ser-lhe aplicada penalidade de acordo com as alíneas abaixo, sem prejuízo da responsabilidade civil pelos danos causados ao interesse público:

a) Multa de 5% do valor global do Contrato;

b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Funai pelo prazo de até 02 (dois) anos.

7.4.4. Caso a CONTRATADA se manifeste, num primeiro momento, por não ter interesse em prorrogar o Contrato e posteriormente venha a se retratar, demonstrando vontade de prorrogá-lo, fica a critério da CONTRATANTE, como faculdade e prerrogativa, proceder à prorrogação ou dar curso a novo processo de licitação.

7.5. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão.

7.6. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

7.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

7.8. A equipe de Gestão do Contrato verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A verificação da vantagem da permanência da contratação ocorrerá antes que se exceda o período de 12 (doze) meses contabilizado a partir da data da assinatura do contrato administrativo ou da verificação da vantagem imediatamente anterior.

7.9. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

a) se houver interesse da Administração;

b) se a futura contratada demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido;

- c) se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela futura contratada for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual;
- d) se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração;
- e) se devidamente autorizada pela autoridade competente.

7.10. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo correspondente. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

7.11. No momento da prorrogação contratual, a CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. A CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

7.12. A partir da assinatura do contrato, passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. A despesa com a execução dos serviços de que trata o objeto deste Contrato, correrá à conta do Orçamento da CONTRATANTE, para o exercício de 2017, sob a seguinte classificação:

PTRES: 089637

Elemento de Despesa: 339039

Fonte: 0100

Nota de Empenho: nº 2017NE800006, de 12/01/2017, no valor de R\$ 59.238,26 (cinquenta e nove mil, duzentos e trinta e oito reais e vinte e seis centavos).

8.2. A despesa para os exercícios subsequentes será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento desta finalidade, a ser consignada à CONTRATANTE pela Lei Orçamentária Anual.

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Contrato e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:

9.1.1. Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

9.1.2. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

9.1.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

9.1.4. Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

9.1.5. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.

9.1.6. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

9.1.6.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.

9.1.6.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.

9.1.6.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

9.1.7. A CONTRATADA deverá se comprometer com a reavaliação ou revisão dos níveis de serviço, quando necessário, conforme descrito no item 18 do Termo de Referência (Anexo I do Edital) e seus respectivos subitens.

9.1.8. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos.

9.1.9. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.

9.1.10. Alocar os colaboradores necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.

9.1.11. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.

9.1.12. Responder, em relação aos colaboradores de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE – e, ainda, quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.

9.1.13. Detalhar e repassar para a UNIDADE DE TI E COMUNICAÇÕES DA CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.

9.1.14. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE.

9.1.15. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE.

9.1.16. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

9.1.17. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE.

9.1.18. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

9.1.19. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste Contrato.

9.1.20. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.

9.1.21. Cumprir todas as obrigações previstas no edital e nos seus respectivos anexos.

9.1.22. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

- 9.1.23. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 9.1.24. Comunicar equipe de gestão do contrato, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução dos serviços.
- 9.1.25. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 9.1.26. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços a CONTRATANTE.
- 9.1.27. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 9.1.28. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades da CONTRATANTE.
- 9.1.29. Substituir imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.
- 9.1.30. Assumir a responsabilidade por danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.
- 9.1.31. Designar profissional para atuar como Preposto, conforme art. 68 da Lei 8.666/93 e inciso IX, art. 2º da IN 04/2014, e designar o seu eventual substituto, para atuar nas questões relativas às prestações de serviços das equipes de atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível, sendo responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE. O Preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE, e também executarão tarefas de supervisão das atividades e das equipes de prestação de serviços. O Preposto poderá ser contatado pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato, bem como:
- 9.1.31.1. Participação das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir a efetivação dos cronogramas e atividades programadas ou contínuas;
- 9.1.31.2. Acompanhamento e garantia do cumprimento do Acordo de Nível de Serviços - ANS firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, primando pela excelência da prestação de serviços;
- 9.1.31.3. Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato;
- 9.1.31.4. Atuação e resolução de questões adversas para o atendimento às solicitações do CONTRATANTE;
- 9.1.31.5. Gerenciamento dos recursos alocados à execução do contrato;
- 9.1.31.6. Apresentação de relatórios mensais, realização e participação de pontos de controle e avaliação das atividades envolvidas na prestação dos serviços;
- 9.1.31.7. Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações do CONTRATANTE;
- 9.1.32. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como Prepostos, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.
- 9.1.33. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com os Prepostos e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE.

- 9.1.34. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatório, conforme previsto no Termo de Referência.
- 9.1.35. Capacitar à equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 9.1.36. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.
- 9.1.37. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência de 7 (sete) dias a substituição de colaborador responsável pela execução dos serviços de suporte à infraestrutura objeto deste contrato.
- 9.1.38. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço e nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 9.1.39. Solicitar autorização prévia da UNIDADE DE TI E COMUNICAÇÕES DA CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes, de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.
- 9.1.40. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por arcar com todos os tributos, impostos e encargos, trabalhistas ou de outra natureza, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.
- 9.1.41. A política de remuneração dos colaboradores alocados à prestação do serviço é de responsabilidade total da CONTRATADA, devendo ser obedecidos os preceitos legais e os acordos coletivos de trabalho das respectivas entidades sindicais.
- 9.1.42. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 9.1.43. Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço na FUNAI, devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 9.1.44. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 9.1.45. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 9.1.46. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado, seja por decurso de sua vigência, suspensão ou rescisão.
- 9.1.47. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
- 9.1.48. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 9.1.49. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 9.1.50. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 9.1.51. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE.

- 9.1.52. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos da CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 9.1.53. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 9.1.54. A CONTRATADA não poderá eximir-se de culpa pelo não atendimento do serviço devido à ausência dos seus colaboradores.
- 9.1.55. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.
- 9.1.56. Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica prestadora dos serviços desta contratação.
- 9.1.57. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes a CONTRATANTE, aos quais a futura contratada veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da futura contratada.
- 9.1.58. Promover os ajustes necessários após o recebimento de notificação de serviço prestado que não estejam produzindo os resultados esperados e que não correspondam aos critérios de confiança e qualidade.
- 9.1.59. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 9.1.60. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 9.1.61. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito à CONTRATANTE.
- 9.1.62. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.
- 9.1.63. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 9.1.64. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratando, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 9.1.65. A CONTRATADA não deverá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.
- 9.1.66. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 9.1.67. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 9.1.68. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 9.1.69. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.
- 9.1.70. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

- 9.1.71. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
- 9.1.72. Permitir auditoria, pela CONTRATANTE ou terceiro por ela designado, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 9.1.73. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela solução de gestão de serviços de TIC para monitoração e aferição dos atendimentos e dos acordos de nível de serviço pela CONTRATANTE ou terceiro por ela designado.
- 9.1.74. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 9.1.75. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.
- 9.1.76. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE.
- 9.1.77. A CONTRATADA deverá ao final do contrato, entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.
- 9.1.78. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993.
- 9.1.79. Manter os seus colaboradores adequadamente trajados para o ambiente de trabalho, com trajes em bom estado de conservação.
- 9.1.80. É vedada a contratação de familiar, estendida a todos os servidores efetivos (ou não) da CONTRATADA e não só aos agentes públicos ocupantes de cargo em comissão ou função de confiança.

10. CLÁUSULA DÉCIMA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. A CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos. Caberá ainda à CONTRATANTE:
- 10.1.1. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação; fornecendo previamente a pauta das reuniões;
- 10.1.2. Manter histórico do gerenciamento do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – conforme art. 34 da IN SLTI/MP nº 04/2014.
- 10.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos prepostos da CONTRATADA.
- 10.1.4. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do CONTRATO.
- 10.1.5. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO.
- 10.1.6. Fornecer credenciais de acesso às suas dependências físicas para os profissionais da CONTRATADA, de acordo com as normas internas vigentes.
- 10.1.7. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.

10.1.8. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

10.1.9. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

10.1.10. Notificar, por escrito, a CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

10.1.11. Comunicar à CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução o objeto deste Contrato, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

10.1.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e/ou serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Contrato, no Termo de Referência e no Edital.

10.1.13. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

10.1.14. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto da contratação, durante o prazo de vigência do contrato a ser firmado.

10.1.15. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

10.1.16. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

10.1.17. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

10.1.18. Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços objeto deste Contrato, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

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

10.1.20. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.

10.1.21. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

10.1.22. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativa por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

10.1.23. Comunicar à CONTRATADA, quando houver, as modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

11.1. A CONTRATADA, no prazo de 20 (vinte) dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Contrato, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da CONTRATANTE.

11.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

11.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

11.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

11.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.4.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato;

11.4.2. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

11.4.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

11.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

11.5. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

11.5.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido 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;

11.5.2. Seguro-garantia;

11.5.3. Fiança bancária.

11.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados no art. 19, XIX, b, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

11.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.9. Nas hipóteses em que a garantia for utilizada total ou parcialmente – nas hipóteses do subitem 12.3 – a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, recompor o valor total dessa garantia, sob pena de aplicação da penalidade prevista na alínea “b.3” do subitem 16.1 deste Contrato, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pelo Fiscal e Gestor do Contrato.

11.10. A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

11.11. Caso fortuito ou força maior;

11.12. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

11.13. Descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;

11.14. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da CONTRATANTE.

11.15. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

11.16. Será considerada extinta a garantia:

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

11.18. No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

11.19. Caso o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas e previdenciárias decorrentes da contratação não seja comprovado até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do contrato, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas diretamente pela CONTRATANTE.

11.20. A garantia deverá ser integralizada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

11.21. O prazo de extinção da garantia poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

11.22. A perda da garantia em favor da CONTRATANTE, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas nos contrato.

11.23. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas nesta cláusula.

11.24. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

11.25. A garantia será liberada após o perfeito e integral cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do adimplemento de todas as obrigações contratuais, incluindo o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas e previdenciárias.

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE CONTRATUAL**

12.1. Será admitida a concessão de reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 40, inciso “XI”, da Lei Federal nº 8.666/1993 e desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, tendo como base, os índices previstos e acumulados no período anual do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor.

12.2. A decisão sobre o pedido de reajuste deve ser feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de publicação do índice no sítio oficial. Na análise do pedido de reajuste a CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

12.3. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao CONTRATO.

12.4. Caso venha a ser criado índice setorial específico para reajustamento de contratos de TIC a Administração poderá, a seu critério, substituir a base de cálculo do reajuste pelo índice setorial.

13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO RECEBIMENTO DO CONTRATO**

13.1. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666.

13.2. A CONTRATADA deve apurar mensalmente os indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo especificadas no Termo de Referência e apresentar mensalmente relatório. O serviço objeto do presente contrato será recebido das seguintes formas:

13.2.1. Provisória, mediante Termo de Recebimento Provisório, imediatamente após a apresentação de relatórios dos serviços executados mensalmente, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados.

13.2.2. Definitiva, mediante Termo de Recebimento Definitivo, em até 10 (dez) dias úteis, após a verificação da perfeita execução nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

13.3. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a CONTRATADA será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pela Equipe de Gerenciamento do Contrato, contado da data do recebimento de notificação.

13.4. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

13.5. O Recebimento Provisório será executado mensalmente pelo Fiscal Técnico do Contrato e pela Equipe de Fiscalização, mediante Termo de Recebimento Provisório e assinado pelas partes.

13.6. Para emissão do Termo de Recebimento Provisório, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios dos serviços prestados que comprovem o atendimento aos requisitos de serviços exigidos para esta contratação e, quando solicitado, relatório do histórico analítico de ocorrências registradas no mês. A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios mensais com aferição e a avaliação dos níveis de serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de ocasionar atrasos no pagamento.

13.7. A recusa ou morosidade da CONTRATADA nas emissões dos relatórios, caracterizadas pela não apresentação dos referidos em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação da CONTRATANTE, implicará aplicação das sanções previstas em contrato.

13.8. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

13.9. O Recebimento Definitivo dar-se-á, pela equipe de gerenciamento do contrato na figura do Gestor designado, através da verificação técnica e administrativa da qualidade e conformidade do serviço efetuado pela CONTRATADA, de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência e respectivos Anexos. Caso haja descumprimento dos acordos de nível de serviço, será autorizado o faturamento com os descontos correspondentes às glosas aplicadas, sem prejuízo das demais penalidades administrativas por eventual descumprimento de cláusulas contratuais.

13.10. Todos os relatórios entregues pela CONTRATADA estarão sujeitos à aprovação pela CONTRATANTE. A não aprovação de qualquer um dos relatórios entregues pela CONTRATADA implica suspensão do pagamento e dos prazos até que as adequações sejam realizadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997 e do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos da CONTRATANTE (Portaria nº 115/DAGES, de 2014).

14.2. A fiscalização do Contrato ficará a cargo da Coordenação de Gestão em Tecnologia da Informação (COGETI).

14.3. A CONTRATANTE designará servidor para acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, que registrará em relatório todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, estabelecendo prazo para a regularização das falhas ou defeitos observados.

14.4. A fiscalização da CONTRATANTE terá livre acesso aos locais de trabalho da mão-de-obra da CONTRATADA;

14.5. A fiscalização da CONTRATANTE não permitirá que os empregados da CONTRATADA executem tarefas em desacordo com as preestabelecidas;

14.6. A CONTRATADA deverá indicar um preposto para, se aceito pela CONTRATANTE, representá-la na execução do Contrato;

14.6.1. O preposto é representante responsável pela gestão dos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE, e também executarão tarefas de supervisão das atividades e das equipes de prestação de serviços;

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

14.8. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente por gestor designado.

14.9. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato serão submetidas à apreciação da autoridade competente da CONTRATANTE, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

14.10. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

14.11. É direito de a fiscalização rejeitar quaisquer serviços quando entender que a sua execução está fora dos padrões técnicos e de qualidade definidos neste Contrato.

14.12. Para o acompanhamento e fiscalização dos serviços deverão ser observados, no que couber, as disposições contidas nos artigos 31 a 35 da IN/MPOG n.º 02/2008, e alterações.

14.13. Para viabilizar a regular fiscalização do contrato deverá ser realizada avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos estabelecidos pela CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança;

14.14. As demais disposições acerca da fiscalização deverão ser observadas no item 14 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

15.1. Com fulcro no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, garantida a prévia defesa, sujeita-se a CONTRATADA às seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

15.1.1. Advertência escrita, quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

15.1.2. Advertência, por escrito, após comunicação do Gestor do Contrato emitida pela área administrativa da COGETI, quando atingido o limite de 100 (cem) pontos de penalidade em um mês.

15.1.3. Multa de:

15.1.3.1. 0,2% (dois décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal total da Fatura, em caso de atraso na prestação dos serviços, limitada a incidência a cinco dias. Após o sexto dia e a critério da CONTRATANTE, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

15.1.3.2. 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal total da fatura, em caso de atraso na prestação dos serviços, por período superior ao previsto no item 15.1.3 limitado a cinco dias subsequentes. Após o décimo-primeiro dia e a critério da CONTRATANTE, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

15.1.3.3. 3% (três por cento) do valor global do contrato pela não apresentação de todas as comprovações dos perfis profissionais dentro do prazo estabelecido no item 29.1 do Termo de Referência, até que seja regularizada a situação;

15.1.3.4. 5% (cinco por cento) do valor mensal total da Fatura, quando da ocorrência de inexecução parcial das obrigações estabelecidas neste Contrato. Considera-se inexecução parcial a reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviço com Níveis de Serviço inferiores aos indicadores para cada indicador.

15.1.3.5. 10% (dez por cento) do valor anual total da contratação, na hipótese de inexecução total das obrigações estabelecidas neste Contrato.

15.1.4. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até 02 (dois) anos.

15.1.5. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

15.1.6. Remessa do processo administrativo que apurou a infração ao Ministério da Justiça e Cidadania para aplicação da declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos causados.

15.2. As sanções previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2, 15.1.4 e 15.1.5 poderão ser aplicadas cumulativamente ou não, à penalidade de multa do item 15.1.3.

15.2.1. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou cobrada judicialmente.

15.3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784/1999.

15.4. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, a CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pela CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da futura contratada, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

15.5. As multas a que se referem os subitens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais penalidades por descumprimento dos acordos ou termos de serviço definidos no item 18 e seus subitens.

15.6. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a futura contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.

15.7. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão e de 10 (dez) dias para a penalidade declaração de inidoneidade.

15.8. Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade, previstas neste Contrato, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:

15.8.1. Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;

15.8.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

15.8.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

15.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.

15.10. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da CONTRATANTE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da CONTRATANTE e cobrados judicialmente.

15.10.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

15.11. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784/1999.

15.11.1. Será competente para a aplicação das penalidades previstas no presente instrumento a autoridade responsável pela celebração do Contrato, excepcionada a sanção de declaração de inidoneidade, cuja aplicação compete ao Ministro da Justiça e Cidadania

15.12. Os recursos, quando da aplicação das penalidades previstas nos subitens 15.1.1 a 15.1.4 do subitem 15.1 poderão ser interpostos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata.

15.12.1. Os recursos referentes à sanção estabelecida no subitem 15.1.5 do subitem 15.1 poderão ser interpostos pelo interessado à autoridade de onde emanou o ato, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

15.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL E DOS DIREITOS DELA DECORRENTES

16.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo das consequências contratuais previstas na cláusula Décima-Quinta.

16.2. Constituem motivo para rescisão do contrato:

16.2.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

16.2.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

16.2.3. A lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade de conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

16.2.4. O atraso injustificado do início da obra, serviço ou fornecimento;

16.2.5. A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE;

16.2.6. A subcontratação total ou parcial do objeto deste Contrato, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidos no Edital de Pregão Eletrônico nº 12/2016;

16.2.7. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, assim como as de seus superiores;

16.2.8. O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do artigo 67 da Lei n. 8.666/93.

16.2.9. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

16.2.10. A dissolução da sociedade contratada;

16.2.11. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que prejudique a execução deste Contrato;

16.2.12. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a CONTRATANTE

e exaradas no Processo Administrativo nº 08620.011552/2015-42

16.2.13. A supressão, por parte da CONTRATANTE, do fornecimento acarretando modificações do valor inicial deste Contrato além do limite permitido no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93;

16.2.14. A suspensão de sua execução, por ordem escrita da CONTRATANTE, 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, assegurada à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

16.2.15. O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE decorrentes de fornecimentos já realizados, 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;

16.2.16. A não liberação, por parte da CONTRATANTE, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

16.2.17. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste contrato.

16.2.18. Descumprimento do disposto no inciso V do artigo 27, da Lei nº. 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

16.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo nº. 08620.011552/2015-42, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.4. A rescisão do contrato poderá ser:

16.4.1. Determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos itens 16.2.1 a 16.2.12 e 16.2.17 desta Cláusula;

16.4.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo respectivo, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;

16.4.3. Judicial, nos termos da legislação;

16.5. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;

16.6. Quando a rescisão ocorrer com base nos itens 16.2.12 a 16.2.17 desta cláusula, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

16.6.1. Devolução de garantia;

16.6.2. Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

16.6.3. Pagamento do custo da desmobilização.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

17.1. Para facilitar a gestão do contrato, estabelecem-se Níveis Mínimos de Serviço Exigidos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

17.2. Para apuração e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivos índices, ocorrências e métricas previstas.

17.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerência de Serviços de TIC, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

17.4. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

17.5. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

17.6. Observa-se que a CONTRATADA além de cumprir as metas dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, para fins de aceitação dos serviços prestados deverá atender os demais critérios e condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência, tais como critérios de qualidade e aderência às obrigações contratuais.

17.7. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos previstos nos itens correspondentes neste Contrato e no Termo de Referência. A execução dos serviços prestados será assistida por servidores designados pela Coordenação de Gestão de TIC com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

17.8. Durante o período de vigência contratual os requisitos de nível de serviço poderão ser reajustados nas seguintes condições, conforme Acórdão 717/2010 – TCU - Plenário:

17.8.1. seja tecnicamente justificada;

17.8.2. não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei 8.666/93;

17.8.3. não configure descaracterização do objeto licitado.

17.9. No Item abaixo está o quadro-resumo dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, incluindo descrição dos indicadores de avaliação e suas respectivas metas:

17.10. Indicadores de Nível de Serviço a serem observados no contrato.

Sigla	Indicador	Ponto de Aferição	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Sistema de Gerência de Serviços de TIC	Média da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito).	Pontos	Maior ou Igual a 3,5 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Sistema de Gerência de Serviços de TIC	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no item 15.6 da Tabela 05, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Sistema de Gerência de Serviços de TIC	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados no item 15.6 da Tabela 05, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de Disponibilidade dos Serviços Web	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade dos serviços WEB críticos elencados pelo CONTRATANTE, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
INS5	Índice de Disponibilidade do Acesso à Internet	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade do serviço de acesso à internet, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
INS6	Índice de Disponibilidade da	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade do serviço e dos ativos de rede de dados elencados pelo	% (Percentual)	Maior ou igual a

	Rede de Dados		CONTRATANTE, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.		98,0%
INS7	Índice de Disponibilidade dos Serviços de Diretório e de Compartilhamento de Arquivos	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade dos servidores responsáveis pelos serviços de domínio e de compartilhamento de arquivos elencados pelo CONTRATANTE, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
INS8	Índice de Disponibilidade do Serviço de Email	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade do serviço de e-mail (protocolos POP3, IMAP e SMTP), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
INS9	Índice de Disponibilidade dos Serviços de Banco de Dados	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade dos serviços de banco de dados elencados pela CONTRATANTE, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
INS10	Índice de Disponibilidade da Ferramenta de Monitoramento	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade operacional da ferramenta de monitoramento dos serviços do CONTRATANTE, dividido pelo tempo total de operação da ferramenta, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%
INS11	Índice de Disponibilidade dos Serviços de Telefonia	Ferramenta de monitoramento	Tempo de disponibilidade operacional dos serviços de Telefonia da CONTRATANTE, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%

17.11. O cálculo dos indicadores de nível de serviço deverá levar em consideração o seguinte:

17.11.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

17.11.2. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e serão aplicados pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e de estatísticas de serviço.

17.11.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

17.11.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

17.11.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

17.11.6. No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

17.11.7. Para inclusão de novos serviços no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “ALTÍSSIMO”, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

17.11.8. Caso sejam ativados novos sistemas ou implantadas novas áreas funcionais cuja classificação das atividades tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

17.12. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto no item abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à

CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

17.13. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA.

REGRA DE AJUSTE:	Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	1 ponto a cada 0,01 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	10 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	3 pontos a cada 0,1% fora da meta.
INS5	3 pontos a cada 0,1% fora da meta
INS6	3 pontos a cada 0,3% fora da meta
INS7	3 pontos a cada 0,1% fora da meta
INS8	3 pontos a cada 0,1% fora da meta
INS9	3 pontos a cada 0,1% fora da meta
INS10	3 pontos a cada 0,1% fora da meta
INS11	3 pontos a cada 0,1% fora da meta

17.14. Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis

Sigla	Termo de Serviço	Referência
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência mensal
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência mensal
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência mensal
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência mensal de indicador manipulado
TRS5	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência mensal
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência mensal
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência mensal
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência mensal
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos <i>racks</i> de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do <i>datacenter</i> e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência mensal
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência mensal
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência mensal
TRS13	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência mensal
TRS14	Deixar de executar as cópias de segurança (<i>backups</i>) dos elementos críticos da infraestrutura da CONTRATANTE, de acordo com as políticas estabelecidas.	Por ocorrência mensal
TRS15	Deixar de atualizar as políticas de backup, ou de incluir novos serviços críticos	Por ocorrência mensal

	nas rotinas.	
TRS16	Deixar de cumprir ou de implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança e o Plano de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência mensal
TRS17	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência mensal
TRS18	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e <i>patches</i> de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência mensal
TRS19	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários conforme solicitado.	Por ocorrência mensal
TRS21	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência mensal
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência mensal
TRS23	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a Área de Gestão de Problemas.	Por ocorrência mensal
TRS24	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência mensal
TRS25	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência mensal
TRS26	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência mensal
TRS27	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência mensal
TRS28	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência mensal
TRS29	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência mensal
TRS30	Deixar de participar, quando solicitado, de reunião com a equipe de gestão de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência mensal
TRS31	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da COGETI/FUNAI ou que não atenda às necessidades.	Num período de 24 horas corridas a contar da notificação do CONTRATANTE.
TRS32	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da FUNAI utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência mensal
TRS33	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência mensal
TRS34	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção
TRS35	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação ou inobservância dos requisitos da política de backup da COGETI/FUNAI.	Por ocorrência mensal
TRS36	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela COGETI/FUNAI.	Por ocorrência mensal
TRS37	Instalar qualquer software, programas, aplicativos, sistemas operacionais não licenciados (prática conhecida como pirataria de software) salvo software livres desde que tenha anuência da CONTRATANTE.	Por ocorrência mensal

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS VEDAÇÕES

18.1. É vedado à CONTRATADA:

18.1.1. Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

18.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS ALTERAÇÕES

19.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, as supressões ou acréscimos que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

19.3. A supressão resultante de acordo celebrado entre as partes contratantes poderá exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto do CONTRATO.

20.2. A fusão, cisão ou incorporação somente serão admitidas, após análise e consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE, e desde que não afetem a boa execução do objeto.

20.3. Não será admitida a participação de consórcios, de acordo com o art. 3º, §1º, inc. I da Lei nº 8.666/93 c/c Acórdão TCU nº 1672/2006 – Plenário, ante a qualificação técnica exigida da CONTRATADA para a execução dos serviços.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

21.1. O presente Contrato regula-se por suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado e, em especial, o Código Civil – Lei nº. 10.406, de 10 de janeiro de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO

22.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do presente Contrato na Imprensa Oficial, até o 5º dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias, daquela data.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO FORO

23.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato.

23.2. E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

JANICE QUEIROZ DE OLIVEIRA

Pela Contratante

CLÁUDIO DE ABREU PIMENTA

EDUARDO DE ABREU COUTINHO

Pela Contratada

Pela Contratada



Documento assinado eletronicamente por **JANICE QUEIROZ DE OLIVIERA, Diretor(a)**, em 16/01/2017, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE ABREU COUTINHO, Usuário Externo**, em 16/01/2017, às 14:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIO DE ABREU PIMENTA, Usuário Externo**, em 16/01/2017, às 15:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site:

[http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0010847** e o código CRC **EE1A67FC**.