

CONTRATO 003/2019/JUCEMAT
ADESÃO CARONA À ARP Nº 102/2018 DO TRE/RO
ORIUNDA PREGÃO ELETRÔNIO Nº 53/2018 DO TRE/RO
NÚMERO DO PROTOCOLO: 346514/2019

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE SUPORTE AOS
USUÁRIOS E ÀS EQUIPES DE
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA
TECNOLÓGICA DA JUCEMAT
QUE ENTRE SI CELEBRAM A
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO
DE MATO GROSSO E A EMPRESA
DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO LTDA.

A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO, doravante denominada CONTRATANTE, com sede na Avenida Historiador Rubens de Mendonça, nº 3949, Centro Político Administrativo – Cuiabá-MT, CEP: 78049-090, inscrita no CNPJ [REDACTED], neste ato representada pela Presidente a Sra. GERCIMIRA RAMOS MOREIRA REZENDE, portadora do CRC [REDACTED] e do CPF [REDACTED] e de outro lado a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, doravante denominada CONTRATADA, com sede na Avenida Arquimedes Pereira Lima, nº. 3483, Santa Cruz, Cuiabá - MT, CEP: 78.068-305, inscrita no CNPJ [REDACTED], neste ato representada pelo Sr. FERNANDO ANTONIO BELLEZZIA, portador do RG [REDACTED] e CPF [REDACTED], considerando a autorização para contratação do serviço de que trata o processo nº 346514/2019, resolvem celebrar o presente Contrato, que será regido pela Lei 8.666/1993, pelo Decreto Estadual 840/2017 e, no que couber, a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), assim como, supletivamente, pelos princípios da teoria geral dos contratos, pelas disposições de direito privado e pelas cláusulas e condições a seguir delineadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1 - Este Contrato tem por objeto a prestação de serviços de 13.726,80 Unidades de Serviços Técnicos – UST, para fins de suporte a infraestrutura de Tecnologia da Informação da JUCEMAT.
- 1.2 - Os serviços serão prestados predominantemente nas dependências do CONTRATANTE, no seguinte endereço: Av. Historiador Rubens de Mendonça, nº 3949, CPA, Cuiabá-MT, CEP: 78049-

090, sendo que mediante necessidade expressa do CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados em outras localidades.

1.3 - Respectivamente, nos itens 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 e 2.2 do Termo de Referência anexo do Edital do Pregão Eletrônico 53/2018 do TRE/RO constam as “Regras Gerais Aplicáveis aos Serviços”, o “Detalhamento dos Serviços”, os “Requisitos de Qualidade e Segurança” e o “Modelo de Execução dos Serviços”, a serem observados pela contratada na execução desta contratação, no que se aplicar às especificidades do contrato com a JUCEMAT.

1.4 - Mediante assinatura do presente instrumento, a CONTRATADA ratifica ter ciência e se compromete com o cumprimento, no que se aplicar às especificidades do contrato com a JUCEMAT, do disposto no Termo de Referência respectivo (TR), incluindo em seus diversos Apêndices e devem ser observados na execução deste contrato.

1.5 - Vinculam-se ao presente Contrato, no que se aplicar às especificidades do contrato com a JUCEMAT, independente de transcrição, as normas e disposições contidas no Edital de Pregão Eletrônico 53/2018 do TRE/RO e seus anexos, inclusive no Termo de Referência respectivo, e na proposta da CONTRATADA vencedora do mencionado certame.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO E DA VEDAÇÃO DE SUBCONTRATAÇÃO

2.1 - A execução do objeto desta contratação será de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço global.

2.2 - Pelas características dos serviços desta contratação, que apenas poderão ser prestados pelo pessoal técnico da empresa contratada, fica vedada a subcontratação parcial ou total dos serviços objeto do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

2.1 - Este Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data de assinatura e poderá vir a ser prorrogado, na forma do art. 57, II, da Lei 8.666/93.

3.1.1 - Os prazos de início de etapas de execução e de entrega admitem prorrogação, desde que ocorra algum dos motivos, devidamente registrados em processo, previstos no § 1º do art. 57, da Lei n. 8.666/93.

3.2 - Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente para celebrar o contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

4.1 - Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRATANTE ou a seu designado, além das obrigações a seguir:

1. A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 dias corridos a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE;
2. O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso;
3. O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE;
4. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada);
5. O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE;
6. É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual;
7. O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às responsabilidades em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas;
8. A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviço demandadas pelo CONTRATANTE;
9. Ao CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato;
10. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e no Termo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA – DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

5.1 - Ao término do contrato, deverá ocorrer:

1. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software;
2. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos durante a prestação dos serviços.

CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR

6.1 - O valor total estimado deste contrato é de R\$ 481.810,68, conforme abaixo demonstrado, conforme proposta vencedora da contratada e conforme ARP 102/2018/TRE-RO aderida:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA DE UST	PREÇO UNITÁRIO R\$	PREÇO TOTAL R\$
Item único	Serviços de suporte aos usuários e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da JUCEMAT.	13.726,80	R\$ 35,10	R\$ 481.810,68

6.2 - No valor supramencionado estão incluídos todos os custos e despesas, diretos ou indiretos, como, por exemplo, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais e trabalhistas, seguros, treinamentos, lucro e todos os outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Contrato, conforme proposta da CONTRATADA.

6.3 - As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta dos recursos específicos consignados no orçamento da JUCEMAT.

Programa 036

PAOE 2009

Natureza de Despesa 3.3.90.40.000

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA

7.1 - Para assegurar a plena execução deste Contrato e com fundamento nos termos do art. 56, § 2º, da Lei n. 8.666/93, a CONTRATADA deverá apresentar a GARANTIA no valor de **R\$ 24.090,53**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total deste instrumento contratual.

7.2 - A Garantia deverá ser apresentada em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei 8.666/93.

7.3 - A Contratada deverá apresentar a Garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura deste Contrato, sob pena de apuração de descumprimento contratual, prazo que pode vir a ser prorrogado por igual período, mediante solicitação formal e sujeito a critério e deliberação do órgão Contratante.

7.4 - A garantia deverá ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada a cada repactuação e reequilíbrio econômico- financeiro ou acréscimo quantitativo do contrato.

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

1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada;
4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada;

7.6 - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na Subcláusula anterior, observada a legislação vigente relativa à matéria.

7.7 - A garantia em dinheiro deverá ser efetuado via DAR, em favor do CONTRATANTE, em conta específica com correção monetária.

7.8 - A garantia deverá ter prazo de validade durante todo o prazo de vigência contratual.

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

7.10 - A garantia será considerada extinta:

1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
2. Após vencido o prazo de 3 (três) meses do término da vigência do contrato, prazo esse que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

7.11 A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a Contratada pagou todas as obrigações oriundas desta contratação, e, caso esse pagamento não ocorra até o encerramento da vigência contratual, a garantia será retida e utilizada para seu pagamento diretamente pela Administração.

CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO

8.1 - Os pagamentos serão efetuados mediante ordem bancária - ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras – através do Banco do Brasil S/A, em moeda corrente, até

o 5º (quinto) dia útil, contado da data em que a Fatura/Nota Fiscal for devidamente atestada pelo fiscal do contrato, aplicadas as retenções legais, inclusive quanto à legislação Municipal do Imposto sobre Serviços - ISS, e observado o que segue:

1. O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de fatura da CONTRATADA, relatório mensal consolidado e devidamente atestados pelo FISCAL;
2. Os Relatórios de Atividades assinados pela FISCALIZAÇÃO, atestados pelo FISCAL e anexados à fatura emitida pela CONTRATADA, com o aceite, serão parte integrante do faturamento;
3. Para todas as propostas de glosas serão anexadas documentações comprobatórias de não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados;
4. O pagamento será único e realizado após a conclusão da integralidade dos serviços;
5. No ato do pagamento, a contratada deverá apresentar situação de regularidade perante a Fazenda Pública Federal, a Seguridade Social, a Justiça do Trabalho e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
6. Nenhum pagamento será efetuado à futura contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

8.2 - 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, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da obrigação, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = \frac{TX}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

8.3 A compensação financeira acima prevista será incluída em fatura/nota fiscal emitida posteriormente à ocorrência.

CLÁUSULA NOVA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS

9.1 - Quanto ao Acordo de Nível de Serviços – ANS, deve ser observado o que segue:

1. A adoção do Acordo de Nível de Serviço disciplinado pelo art. 3º, § 1º, do Decreto Federal nº 2.271/97 também encontra acento no art. 8º, da Resolução TSE n. 23.234/2010:

Art. 8º Na contratação de serviços deverá ser adotada unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento à contratada, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou em postos de trabalho.

1º A impossibilidade de remunerar a contratada com base na mensuração de resultados deverá ser justificada no processo de contratação.

2º Os critérios de aferição de resultados deverão ser dispostos na forma de Acordos de Níveis de Serviços - ANS, conforme dispõe esta Resolução, os quais serão adaptados às metodologias de construção de ANS disponíveis em modelos técnicos especializados de contratação de serviços, quando houver.

3º A impossibilidade do atendimento ao disposto no parágrafo anterior deverá ser justificada no processo de contratação.

4º Para a Adoção do Acordo de Nível de Serviço - ANS, é preciso que exista critério objetivo de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite ao Tribunal verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

2. O ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS é o ajuste estabelecido entre o órgão CONTRATANTE e a CONTRATADA prestadora dos serviços, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
3. Esse mecanismo de aferição de qualidade é reconhecido pelo Tribunal de Contas da União por meio da Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU – versão 1.2.(Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. Disponível em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2534415.PDF>). Nesse sentido, também o Acórdão TCU nº 717/2010 – Plenário.

QUALIDADE DOS PRODUTOS, SUPORTE E SERVIÇOS:

I - Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender as condições e metas abaixo e aos níveis mínimos de serviços definidos no tópico NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO no Termo de Referência, anexo do Edital do Pregão Eletrônico.

II - Prestar suporte presencial em horário de expediente do CONTRATANTE.

III - Serviços em sistemas críticos (de alto impacto em processos estratégicos da JUCEMAT) de execução programada deverão ser realizados preferencialmente fora dos horários normais de expediente, ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, de forma presencial e de acordo com a autorização e programação do CONTRATANTE.

IV - Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatar os serviços executados e registrar dados essenciais do atendimento, conforme padronização adotada pelo CONTRATANTE e o link da documentação utilizada para solução do atendimento.

V - A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte mediante registro em sistema específico a ser apresentado pelo CONTRATANTE à época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios e metas definidas abaixo:

- a) As ligações telefônicas para o suporte técnico deverão ser atendidas em no máximo 40 segundos (tempo de espera) pela equipe da CONTRATADA alocada nas dependências do CONTRATANTE.
- b) Todos os chamados elegíveis para atendimento de 1º Nível, conforme catálogo de serviços da CONTRATANTE, deverão ser atendidos em até 30 minutos.
- c) A CONTRATADA deverá resolver no mínimo 70% dos chamados elegíveis para serem atendidos em 1º Nível

VI - Os chamados serão priorizados por nível de urgência e impacto, não podendo ter sua prioridade reduzida pela equipe da CONTRATADA, e serão avaliados como:

a) Prioridade Alta, para chamados de suporte de usuários da alta gestão ou de incidentes que afetem de forma crítica os serviços de TI do CONTRATANTE, com paralisação ou não dos serviços, devendo, neste caso:

- a1) Iniciar o atendimento de chamados de alta prioridade em até 10 (dez) minutos.
- a2) Comunicar à FISCALIZAÇÃO, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 10 (dez) minutos da ocorrência do incidente, para fins de acompanhamento.
- a3) Comunicar ao CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 30 (trinta) minutos da ocorrência, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento.

b) Prioridade Média, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI do CONTRATANTE.

c) **Prioridade Baixa**, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, atendimentos agendados, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas aos serviços de TI do CONTRATANTE.

VII - O início do atendimento de chamados de média e baixa prioridade deve ocorrer em até 1 (uma) hora.

VIII - Resolver os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade, com prioridade Alta, conforme Prazo de Solução, que consta do catálogo de serviços da CONTRATANTE, em até 2 (duas) horas a partir do recebimento do chamado.

IX - Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento in loco, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

X - O atendimento de prioridade Alta não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda além do horário de expediente, a critério do CONTRATANTE.

XI - Resolver os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade, com prioridade Média, conforme Prazo de solução a partir da abertura do chamado (não será contabilizado o tempo transcorrido fora horário de expediente da CONTRATANTE).

XII - Se após as 4 (quatro) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento in loco, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

XIII - Os problemas técnicos, classificados como prioridade MÉDIA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de prioridade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e condições para a solução do problema serão automaticamente ajustados para o novo nível de prioridade.

XIV - Resolver os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade, com prioridade Baixa, conforme prazo de solução a partir da abertura do chamado (não será contabilizado o tempo transcorrido fora horário de expediente da CONTRATANTE).

XV - Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o Registro de Ocorrência, relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema, e a indicação da documentação adotada.

XVI - Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento oficial do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados, encaminhando para aprovação da área responsável.

XVII - Resolver os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade agendados com o usuário na data e horário acordados.

XVIII - Resolver os chamados reabertos por erros ou execução incompleta da CONTRATADA, em, no máximo, 2 (duas) horas da reabertura (não será contabilizado o tempo transcorrido fora horário de expediente do CONTRATANTE) sem ônus para o CONTRATANTE.

XIX - Após restabelecimento do serviço e solução do problema de um incidente com Prioridade Alta, a CONTRATADA deverá encaminhar o “Relatório de Ocorrências Críticas”, contendo dados como: causa e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o “link” da documentação adotada.

XX - Por necessidade de serviço, o CONTRATANTE poderá escalonar o chamado para níveis superiores de Prioridade.

a) Os prazos para solução dos chamados técnicos escalados passam a contar do início novamente. O novo prazo será compatível com a nova prioridade.

XXI - Excluem-se das exigências os chamados que tenham sido transferidos para servidores do CONTRATANTE e que não tenham retornado.

XXII - Efetuar andamento diário nos chamados ainda não resolvidos, informando o usuário e registrando em sistema os motivos da não conclusão até aquele momento.

XXIII - Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à CONTRATADA.

XXIV - Caberá à CONTRATADA acompanhar o andamento dos chamados, registrando eventuais alertas enviados às equipes do CONTRATANTE, com vistas ao cumprimento dos níveis de serviço acordados.

XXV - O relatório consolidado das atividades realizadas demonstrando o atendimento ou não dos critérios e metas definidas deverá ser encaminhado 2 vezes por semana à FISCALIZAÇÃO do contrato.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

I - Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do CONTRATANTE.

a) Cada OS - Ordem de Serviço (APÊNDICE M- MODELOS DE OS) será avaliada pelo CONTRATANTE quanto aos níveis de serviços aplicáveis e efetivamente cumpridos.

II - Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

III - A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

IV - Ficam estabelecidos os seguintes itens como níveis de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, com mensuração mensal e emissão pela CONTRATADA de relatórios consolidados para sua aferição:

a) INDICADOR 1: PROATIVIDADE

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos. Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os ao CONTRATANTE para programação das intervenções. É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente deverão ser submetidas para aprovação do CONTRATANTE antes da execução.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.
Meta	Número de incidente por falta de proatividade ≤ 4 / mês.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)

Redutor sobre o valor da OS	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.
------------------------------------	---

b) INDICADOR 2: INCIDENTES CAUSADOS

Indicador	Incidentes que paralitem serviços (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe do CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo FISCAL do CONTRATANTE que registrará a ocorrência. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
Meta	Número de incidentes \leq 4/mês
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
Redutor sobre o valor da OS	1% (um por cento) para cada ocorrência superior à meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.

c) INDICADOR 3: NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES

Indicador	Número de falhas na notificação de incidentes de grande impacto, chamados da alta gestão, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de falhas na notificação de incidentes de grande impacto, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.

Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE o qual será notificado via sistema, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas ao FISCAL em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou FISCAL do CONTRATANTE em sistema próprio ou em sistema de Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados ou das próprias Ordens de serviço e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 4 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 notificações)
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada ocorrência superior à meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.

d) INDICADOR 4: PONTUALIDADE

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
Descrição	<p>Medir o número de atrasos, inclusive causados por erros pela CONTRATADA como redirecionamentos de chamados, falta de informações essenciais, classificação etc., na execução de serviços, na falta de fechamento de chamados e solicitações, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA. Os prazos para execução, quando previstos em Ordens de serviço, nos pressupostos ou no tempo estimado de cada atividade ou em contrato, acordados com a CONTRATADA. Em períodos e eventos críticos, definidos previamente pelo CONTRATANTE, poderá ser necessária a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento. A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade especificados no contrato e/ou na tarefa, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.</p> <p>Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos prazos mínimos para o reenquadramento da mesma.</p>
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados ou das próprias Ordens de serviço.

Meta	Notificações no mês ≤ 3
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) na ocorrência acrescido de 0,5% (meio por cento) a cada dia de atraso até o limite de 30% sobre o valor mensal;

e) INDICADOR 5: RESTABELECIMENTO DE SERVIÇO

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiro, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após o terceiro encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço. São considerados para o indicador as interrupções não programadas do funcionamento de serviços que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço. Os prazos definidos para o restabelecimento dos serviços serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.
Medição	<p>O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá mensagem (conforme plano de comunicação) de notificação de falha e de retorno dos serviços, mediante registro da ocorrência, além de outras ferramentas e monitoração disponíveis.</p> <p>$MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$</p> <p>Legenda:</p> <p>TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço;</p> <p>TI – Hora Inicial da Manutenção;</p> <p>TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros;</p> <p>TR – Tempo Previsto para Realização do Serviço</p>
Meta	MTTR mensal de no máximo 4 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA.
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores a 4 horas.

Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.
------------------------------------	---

V - Período de Validação dos Indicadores. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

VI - Percentual máximo de glosas. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento) do valor da Ordem de Serviço sobre a qual é aplicada.

VII - Novos serviços críticos. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo, deverá o CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias corridos para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

10.1 - Na JUCEMAT será nomeado Fiscal de contrato, com respectivo substituto, que será responsável por:

- a) Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
- b) Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal Consolidado ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da fatura até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.
- c) Atestar a fatura encaminhada pela CONTRATADA, em até 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da fatura, e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.
- c) Aplicar os redutores do ANS.
- d) Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.
- e) Desempenhar as demais atribuições de fiscalização do contrato previstos na legislação vigente.
- f) Emitir Ordens de serviço, com antecedência mínima de:
 - f1) cinco dias úteis para as ordens de serviço Rotineiras, Suporte, Demanda e Gerência.
 - f2) um dia útil para as Ordens de serviço de Demanda com características emergenciais.
 - f3) As ordens de serviço do tipo “Suporte” poderão ter seus quantitativos de USTs estimadas para o mês com base na média de consumo dos meses anteriores, podendo ter seu fechamento final com resultados menores ou maiores que o expresso naquele documento de solicitação.

- g) Avaliar, quantificar e aprovar os serviços realizados pela CONTRATADA, demandados pelos sistemas internos, resumindo os resultados no Relatório de Serviços.
- h) Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviço.
- i) Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.
- i1) Uma mesma tarefa, relativa a um mesmo atendimento, não poderá ser cobrada em duplicidade por ter sido realizada por mais de um recurso técnico.
- j) Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e indicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.
- j1) No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.
- k) Emitir os Relatórios de Atividades das Ordens de serviço de sua responsabilidade.
- l) Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- m) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA.
- n) Analisar e verificar se o Nível Mínimo de Serviço contratado foi alcançado e aplicar os redutores para cada caso.
- n1) Redutores previstos no Nível Mínimo de Serviço serão calculados por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido e aplicados sobre o custo mensal devido estipulado.
- n2) As aplicações de redutores não substituirão eventuais penalidades administrativas.
- o) No caso de proposta de descontos, deverão ser anexados os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências ou a concordância do preposto mediante assinatura no Relatório de Atividades.

10.2 - A atuação ou a eventual omissão da Gestão e da Fiscalização durante a execução desta contratação não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pelo seu cumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1 - Além de observar e cumprir as demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência, no Edital e anexos, obrigasse a Administração a:

- I - Cumprir e fazer cumprir todos os prazos e condições estabelecidas no instrumento de contrato;
- II - Emitir a nota de empenho da despesa;
- III - Expedir as ordens de serviços de acordo com sua demanda efetiva;
- IV - Receber os serviços, obedecidos os seguintes critérios:

- a) A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita pelo demandante, aprovada e atestada pela fiscalização do contrato;
 - b) Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço a CONTRATADA consultará a FISCALIZAÇÃO da tarefa, que avaliará e aprovará o serviço realizado; e
 - c) Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da FISCALIZAÇÃO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;
- V - Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, de acordo com as regras definidas no Capítulo XX do termo de referência, anexo do edital;
- VI - Notificar a CONTRATADA para, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento da notificação, substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os materiais em desacordo com as especificações do TR;
- VII - Realizar o PAGAMENTO à CONTRATADA pelos serviços prestados, nos moldes estabelecidos;
- VIII - Exercer outras atribuições derivadas da lei, regulamentos, das demais normas aplicadas ao contrato ou sempre que o exigir o interesse da Administração Pública.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 - Além de observar e cumprir preços, prazos, condições e as demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência, no Edital e anexos, obriga-se a contratada a:

- I - Executar o objeto em estrito cumprimento de todas as condições, preços e prazos estabelecidos no contrato, no termo de referência e em sua proposta;
- II - Apresentar, até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, garantia contratual no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, na forma e nas modalidades estabelecidas no art. 56, §1º, da Lei n. 8.666/93;
- III - Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter a qualidade esperada na prestação dos serviços;
- IV - Alocar ao menos um Gerente Técnico para cumprimento das atribuições definidas no termo de referência;
- V - Manter pessoal 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 interesse ou vínculo com a JUCEMAT.
- VI - Prestar garantia dos serviços, obedecidas as seguintes regras:

- a) A CONTRATADA garantirá por 6 (seis) meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.
- b) Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.
- c) As demandas para correção de serviços em garantia serão realizadas por meio de ordem de serviço específica, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento considerando:
- c1) Impacto Alto no serviço: que afete toda a instituição, usuários da alta gestão ou esteja em período crítico de determinado sistema ou serviço: prazo de 1 dia útil.
- c2) Impacto Médio: que afete serviço não crítico da instituição: prazo de 2 dias úteis.
- c3) Impacto Baixo: que afete poucos usuários ou departamentos: prazo de 3 dias úteis.
- d) Os prazos estimados para início e término do atendimento deverão considerar os horários de expediente do CONTRATANTE.
- e) Caso a CONTRATADA entenda necessária, em um serviço específico, a prorrogação dos prazos definidos, deverá justificar-se tecnicamente por meio de relatório formal.
- f) Caso o CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá prorrogação no prazo definido previamente.
- g) A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.
- h) As correções deverão ser documentadas e encaminhadas ao CONTRATANTE.
- i) A documentação e scripts também estarão cobertas pela garantia.
- j) Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outros serviços, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.
- k) A correção de erros introduzidos por modificações anteriormente realizadas pela CONTRATADA que estejam dentro do prazo de garantia, será efetuada pela CONTRATADA sem ônus para o CONTRATANTE.
- l) A garantia do produto é estabelecida considerando a última versão entregue.
- m) Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.
- VII - Responsabilizar-se por falhas na execução dos serviços que venham a tornarem-se aparentes em data posterior à sua entrega, ainda que tenha havido sua aceitação;
- VIII - Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que decorra da execução incorreta dos serviços;
- IX - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e de acidentes de trabalho, bem como pelo ônus de indenizar todo e qualquer prejuízo pessoal ou material

causado à JUCEMAT ou a terceiros que possa advir direta ou indiretamente, em função da execução dos serviços objeto do contrato;

X - Responsabilizar-se por quaisquer danos ou acidentes causados diretamente ou indiretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços, não podendo transferir essa responsabilidade ao CONTRATANTE;

XI - Não transferir a outrem, no todo ou em parte a execução dos serviços;

XII - Não subcontratar, em todo ou em parte, a execução dos serviços;

XIII - Comunicar ao fiscal do CONTRATANTE, por escrito, toda e qualquer anormalidade de caráter urgente que impossibilite a execução dos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

XIV - Manter-se, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação;

XV - Afastar, sempre que exigido pela JUCEMAT, de forma imediata, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento seja inconveniente ou insatisfatório ao bom atendimento ou ao interesse do serviço público;

XVI - Responder por quaisquer compromissos assumidos com terceiros em decorrência da execução do contrato;

XVII - Elaborar e enviar mensalmente, até 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, a nota fiscal/fatura dos serviços acompanhada do Relatório Técnico Mensal assinado pelo Gerente Técnico da Contratada e pelo fiscal do CONTRATANTE;

XVIII - Aceitar, atendendo à conveniência e necessidades do Contratante, acréscimos ou supressões do objeto do contrato em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor estimado na Cláusula sexta, na forma do artigo 65, § 1 e 2º, da Lei n. 8.666/93;

XIX - Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE e prestar todos os esclarecimentos solicitados e acatar as reclamações formuladas;

XX - Cumprir, no prazo determinado na notificação expedida, determinação do fiscal para adimplemento de obrigação contratual, em especial quanto à manutenção de compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

XXI - Comunicar por escrito e imediatamente ao contratante a ocorrência de contratação de empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento vinculados a esta Autarquia;

XXII - Cumprir todas as demais normas e obrigações que, embora não referidas no contrato, sejam de observância obrigatória para a regular prestação dos serviços objeto do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 - Em caso de descumprimento das condições estabelecidas neste Contrato, no Edital de Pregão Eletrônico respectivo e seus anexos, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades estabelecidas nas Leis 10.520/02 e 8.666/93 e neste instrumento.

13.2 - O descumprimento injustificado das obrigações firmadas em contrato, garantido o direito ao contraditório e ampla defesa, independentemente de glosas por serviços não executados e ajustes de pagamento por descumprimento das metas de qualidade definidos no Acordo de Nível de Serviço, sujeita a contratada a multa moratória, consoante o *caput* e §§ do art. 86 da Lei n. 8.666/93, na forma seguinte:

I - Descumprir o prazo máximo de 10 (dez) dias uteis após a assinatura do contrato para apresentar a garantia contratual:

- a) Até 5 (cinco) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;
- b) De 5 (cinco) a 10 (dez) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;
- c) Atraso superior a 10 (dez) dias: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

II - Não disponibilizar o pessoal adequado tecnicamente para execução das tarefas, conforme exigido no APENDICE L do Edital do Pregão Eletrônico:

- a) Até 15 (quinze) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;
- b) De 15 (quinze) a 30 (trinta) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;
- c) Atraso superior a 30 (trinta) dias: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

III - Descumprir os prazos de execução dos serviços definidos nas ordens de serviços expedidas pela fiscalização ou pela gestão do contrato:

- a) Até 2 (dois) atrasos: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;
- b) De 3 (três) a 5 (cinco) atrasos: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;
- c) De 6 (seis) a 10 (dez) atrasos: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;
- d) Mais de 10 (dez) atrasos: multa de 5% (três por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

IV - Descumprir as regras de garantia dos serviços definidas no inciso V do subitem 10.9.2 no termo de referência:

- a) 1º (primeiro) descumprimento: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) Do 2º (segundo) ao 4º (quarto) descumprimento: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;

c) A partir do 5º (quinto) descumprimento: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

V - Descumprir a obrigação de elaborar plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE:

a) Até 5 (cinco) de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) de 6 (seis) a 10 (dez) dias de atraso, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato;

d) Mais de 10 (dez) dias de atraso: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

VI - Descumprir a obrigação de cooperar, transferir adequadamente o conhecimento contido no plano de transição contratual ou reter qualquer dado solicitado pelo CONTRATANTE para fins de transição do contrato:

a) Multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

VII - Descumprir a obrigação de preencher corretamente os relatórios de serviços, nos termos exigidos pelo contrato:

a) Até 2 (duas) ocorrências: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) ocorrências: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) descumprimentos, multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) A ocorrência de descumprimentos superiores a 8 (oito): multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

VIII - Descumprir a obrigação de entregar mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil subsequente ao mês da prestação dos serviços, as notas fiscais/faturas acompanhadas dos relatórios exigidas no contrato:

a) Até 2 (duas) ocorrências: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) ocorrências: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) Mais de 8 (oito) ocorrências: multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

IX - Descumprir a obrigação de manter, durante a vigência do contrato, Gerente Técnico pelos serviços ou apresentar no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o seu desligamento novo profissional responsável por essa atividade:

I - Até 2 (dois) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

II - De 2 (dois) a 5 (cinco) dias de atraso: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

III - De 6 (seis) a 10 (dez) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

IV - Mais de 10 (dez) dias de atraso: multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

X - Descumprir as demais obrigações contratuais, após notificação regular expedida pelo fiscal ou gestor do contrato:

a) Até 2 (dois) descumprimentos: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) descumprimentos: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) descumprimentos: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) Mais de 8 (oito) descumprimentos: multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

13.3 Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a Administração contratante poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, aplicar as seguintes sanções à CONTRATADA:

I - Advertência escrita;

II - Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato nas situações de inexecução total ou parcial do objeto do contrato, fixada proporcionalmente à gravidade da inexecução perpetrada pela CONTRATADA;

III - Suspensão temporária para participação em licitações com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

IV - 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. Esta reabilitação será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração do CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com bases no subitem anterior;

V - Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública por prazo de até 05 (cinco) anos.

13.4 Além dos outros descumprimentos passíveis de sanção, a recusa injustificada da contratada em reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, no todo ou em parte os serviços em que se verifiquem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções no prazo fixado pela fiscalização do contrato, por sua gravidade, caracteriza a inexecução parcial ou total do contrato com aplicação das penalidades previstas no item 11.2 no termo de referência.

13.5 Conforme art. 77 da Lei 8.666/93, nas condutas de inexecução parcial do contrato ou caracterizadoras de inexecução total das obrigações na forma definida no termo de referência como também naquelas previstas no art. 78 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato, poderá a Administração, no exercício de seu juízo de conveniência e oportunidade, decretar a rescisão do contrato.

13.6 - As sanções previstas neste instrumento podem ser cumuladas entre si e com as demais previstas na legislação correlata e outras previstas no Edital.

13.7 - Previamente à aplicação de multas moratórias, sendo primária a CONTRATADA, a Administração poderá aplicar somente a penalidade de Advertência.

13.8 - Na aplicação das penalidades previstas, a Administração analisará os aspectos e requisitos traçados na legislação, podendo, diante da reiteração em descumprimentos das obrigações contratuais, aplicar de imediato as penalidades mais severas.

13.9 - O CONTRATANTE poderá reter dos créditos os valores para assegurar o pagamento de indenizações e ressarcimentos devidos pela CONTRATADA, originados em quaisquer descumprimentos injustificados das obrigações assumidas que impossibilitem o recebimento efetivo dos serviços prestados e que gerem custos em virtude de eventual contratação emergenciais junto a terceiros, sem prejuízo das demais sanções contratuais (Acórdão TCU nº 567/2015- Plenário).

13.10 - As multas não eximem o CONTRATADO da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à Administração ou a terceiros. Os valores originados dessa conduta da contratada serão corrigidos pelos mesmos critérios de atualização das multas.

13.11 - O valor da multa ou condenação, eventualmente, aplicadas à CONTRATADA, deverá ser recolhido através de DAR à Conta Única do Tesouro Estadual no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da notificação do responsável, sob pena de inscrição na Dívida Ativa do Estado.

13.12 - Caso o valor da multa ou condenação eventualmente aplicada à CONTRATADA não seja quitado no prazo acima, deverá ser automaticamente descontado da fatura a que fizer jus, atualizado pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia – Selic para títulos federais, acumulada mensalmente, até o último dia do mês anterior ao do pagamento, e de 1% (um por cento) no mês de pagamento. (Art. 29 e 30 da Lei 10.522/2002 e Acórdão TCU n. 1.603/2011).;

13.13 - No caso de o valor de pagamento a que fizer jus a contratada não for suficiente para cobrir o montante da multa ou da condenação aplicadas, aquele valor será recolhido ao Tesouro Estadual, devendo o saldo do valor das penalidades aplicadas ser recolhido através de DAR à Conta Única do Tesouro Estadual no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da notificação do responsável, sob pena de inscrição na Dívida Ativa do Estado;

13.14 - De igual modo, caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber desta Autarquia, o valor das penalidades aplicadas deverá ser recolhido pela CONTRATADA através de DAR à Conta

Única do Tesouro Estadual, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da notificação do responsável, sob pena de inscrição na Dívida Ativa do Estado;

13.15 - Caso a CONTRATADA não recolha o valor informado no DAR no prazo estabelecido neste instrumento, o valor da multa será corrigido pela taxa SELIC e será providenciada a inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado;

13.16 - A CONTRATADA se submete às sanções deste instrumento, não a eximindo das responsabilidades que lhe são cometidas pela legislação em vigor, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas na Lei n. 8.666/93, apuradas mediante o devido processo legal.

13.17 - O procedimento para aplicação de sanções à CONTRATADA observará o devido processo legal administrativo e assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, bem como as regras contidas na Lei nº 8.666/1993, sendo que, da aplicação de penalidades sempre caberão recursos ou pedido de reconsideração.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

14.1 - O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, por inexecução de quaisquer das obrigações estipuladas, sujeitando a CONTRATADA, a exclusivo juízo do CONTRATANTE, à indenização dos prejuízos e multas que resultarem da paralisação dos serviços e às demais consequências previstas na seção “Das Penalidades” deste instrumento.

14.2 – A rescisão contratual poderá ser:

I – Por ato unilateral e escrito da administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei 8.666/93 e demais hipóteses aplicáveis a esta contratação;

II - Amigável, por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo nos autos, desde que haja conveniência da Administração; e

III - Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

14.3 - A rescisão contratual de que trata o inciso I do art. 79 acarretará as consequências previstas no art. 80, inciso IV, da Lei n. 8.666/93, sem prejuízo das demais cominações previstas no mesmo diploma legal.

14.4 - Os casos da rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos, assegurado o contraditório e a ampla defesa, e precedidos de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ALTERAÇÃO

15.1 - Este Contrato poderá ser alterado unilateralmente pela administração CONTRATANTE ou por acordo entre as partes nos casos previstos pelo art. 65 da Lei 8.666/93.

15.2 - Os preços dos serviços objeto do contrato, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado do orçamento da proposta - data limite para apresentação da proposta (art. 3º, § 1º da Lei n. 10.192/2001 e Acórdão TCU n. 19/2017 - Plenário) ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, contado da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados para preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato (art. 40, XI, c/c o art. 55, III, da Lei n. 8.666/93), adotando-se a variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ante a ausência de índice setorial específico para serviços de tecnologia da informação.

15.3 - Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do CONTRATADO.

15.8 - Admite-se eventual reequilíbrio na forma e condições previstas pelo art. 65, II, "d" da Lei n. 8.666/93.

15.4 - A CONTRATADA se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do § 1º, do art. 65, da lei 8.666/93.

15.5 - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite acima estabelecido, salvo no caso de supressão resultante de acordo entre as partes, conforme prevê o § 2º do art. 65 da Lei 8.666/93.

15.6 - A CONTRATADA se obriga, ainda, a aceitar, no que for aplicável, as demais regras estabelecidas pela Lei 8.666/93 para as alterações dos contratos administrativos.

15.7 - Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão na revisão deste contrato, para mais ou para menos, conforme o caso, nos termos do § 5º do Art. 65 da Lei 8.666/93.

15.8 - Havendo alteração unilateral do contrato que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial, nos termos do § 6º do art. 65 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CLAUSULA ANTICORRUPÇÃO

16.1 - Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, o que deve ser observado, ainda, pelos prepostos e colaboradores.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 - À execução do presente contrato e aos casos omissos aplicar-se-ão o disposto nas Leis 8.666/1993 e 10.520/2002, nos Decretos Federais 5.450/2005, 7.892/2013, Decreto Estadual 840/2017

e, de forma subsidiária, nas Leis 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro) e nas demais legislações vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

18.1 - O CONTRATANTE providenciará a publicação resumida do presente instrumento de contrato e, se for o caso, de seus aditamentos, no D.O.E até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, na forma do Parágrafo único do Art. 61, da Lei n. 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1 - Em cumprimento ao art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93, o Foro legal para solucionar questões resultantes da aplicação deste contrato ou a ele relativas, não resolvidas na esfera administrativa, é o da Seção Judiciária do Estado de Mato Grosso, com sede em Cuiabá - MT.

E por estarem, CONTRATANTE e CONTRATADA, assim acordados, lavrou-se o presente Contrato, que após lida e achada conforme, foi assinada pelas partes contratantes e pelas testemunhas abaixo.

Cuiabá – MT, 16 de setembro de 2019.

DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

FERNANDO ANTONIO BELLEZZIA

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

GERCIMIRA RAMOS MOREIRA REZENDE

PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO – JUCEMAT

Testemunhas:

Assinatura: [REDACTED]	Assinatura: [REDACTED]
Nome completo: [REDACTED]	Nome completo: [REDACTED]
RG: [REDACTED]	RG: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]	CPF: [REDACTED]