



Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO  
QUE, ENTRE SI, FAZEM A UNIÃO, POR  
INTERMÉDIO DA PRESIDÊNCIA DA  
REPÚBLICA, E O SERVIÇO FEDERAL DE  
PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO.**

**PROCESSO Nº 00094.001508/2014-37**

**CONTRATO Nº 219 /2014**

A **UNIÃO**, por intermédio da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, neste ato representado pelo Diretor de Recursos Logísticos da Secretaria de Administração, Senhor **BENJAMIM BANDEIRA FILHO**, brasileiro, residente e domiciliado nesta cidade, CPF nº 153.930.971-15, de acordo com a competência prevista no art. 1º da Portaria nº 139, de 11/09/2012, publicada no Diário Oficial da União de 12/09/2012, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE**, e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO**, CNPJ nº 33.683.111/0001-07, Empresa Pública Federal, regida pela Lei nº 5.615/70, estabelecida no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP: 70.836-900, telefone nº (61) 2105-8085 / fax nº (61) 2105-8380, neste ato representado pelo seu Superintendente, Senhor **IRAN MARTINS PORTO JÚNIOR**, portador da carteira de Identidade nº 567996144 - SSP/PE, e do CPF nº 864.884.144-53, daqui por diante denominado simplesmente **CONTRATADA**, têm, entre si, acordado os termos deste contrato, objeto da Dispensa de Licitação nº 145/2014, com fundamento no art. 24, inciso XVI, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, consoante consta do Processo nº 00094.001508/2014-37, sujeitando-se as partes a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, a IN nº 02 SLTI/MP, de 30 de abril de 2008, e suas alterações, e a IN nº 02 SLTI/MP, de 11 de outubro de 2010, e suas alterações, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de tecnologia da informação de administração e suporte de ativos de rede, plantão técnico e assessoramento técnico, conforme especificações constantes neste contrato.

**Subcláusula Única** – Vinculam-se ao presente contrato a Dispensa de Licitação nº 145/2014, o Projeto Básico (anexo), bem como a proposta da **CONTRATADA**, os quais constituem parte integrante deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

I - São obrigações da **CONTRATADA**, além de outras assumidas neste Contrato:

- 1) Atender a todas as exigências constantes na Dispensa de Licitação nº 145/2014.
- 2) Indicar formalmente um preposto para representa-la na execução deste contrato.
- 3) Responder por danos materiais ou físicos, causados por seus empregados, diretamente à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.
- 4) Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que venham a ser exigidas por força de lei, ligadas ao cumprimento deste contrato.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

- 5) Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar à **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.
- 6) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**.
- 7) Acatar orientações da **CONTRATANTE**, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 8) Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Dispensa de Licitação nº 145/2014.
- 9) Cumprir fielmente o estipulado neste contrato, em especial:
- 9.1) Tratar como "segredos comerciais e confidenciais" qualquer informação, dados, processos, fórmulas, códigos, entre outros, obtidos em consequência ou por necessidade da execução de Ordem de Serviço, utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.
- 9.2) Abster-se de divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da **CONTRATANTE**, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 9.3) Manter sigilo a respeito das informações e dos dados processados e de quaisquer outros assuntos ligados às atividades desenvolvidas na execução do objeto contratado, bem como programas fonte, codificação efetuada e sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.
- 9.4) Responsabilizar-se, sem solidariedade por parte da **CONTRATANTE**, quanto ao cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para com os empregados próprios da **CONTRATADA**, cabendo a esta assumir, de forma exclusiva, todos os ônus advindos da relação empregatícia.
- 9.5) Acatar as exigências da **CONTRATANTE** quanto à execução dos serviços.
- 9.6) Responsabilizar-se integralmente pela prestação do serviço contratado, nos termos da legislação vigente, de modo que eles sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da **CONTRATANTE**.
- 9.7) Conhecer e responsabilizar-se por todas as providências e deveres estabelecidos na legislação, normas, políticas e procedimentos de Segurança da Informação adotados pela **CONTRATANTE** para execução do Contrato.
- 9.8) Acatar todas as orientações do gestor deste contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 9.9) Responsabilizar-se por recolher e manter em seus registros Termo de Responsabilidade e Sigilo assinados por todos que tiverem acesso aos ambientes computacionais da **CONTRATANTE**.
- 9.10) Indenizar a **CONTRATANTE** nos casos de danos, prejuízos, avaria ou subtração de bens pertencentes a ela, bem como por acesso e uso indevido de informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado para a execução do objeto deste contrato.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

9.11) Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte da **CONTRATANTE**.

9.12) Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações, ações judiciais e extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a **CONTRATANTE**, procedentes da prestação dos serviços do objeto da contratação.

9.13) Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham a ocasionar à **CONTRATANTE** ou a terceiros, em decorrência da execução dos serviços.

9.14) Assumir os acordos dispostos neste contrato, não transferindo a outrem, no todo ou em parte, os compromissos assumidos.

9.15) Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela **CONTRATANTE** quanto à execução dos serviços contratados.

9.16) Abster-se de utilizar este contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização.

9.17) Aceitar, nas mesmas condições pactuadas, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no percentual de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratual inicial.

9.18) Elaborar, em até 30 (trinta) dias após a assinatura deste contrato, Plano de Manutenção Preventiva para as Salas Técnicas, switches e roteadores, devendo o mesmo ser apresentado ao Gestor para aprovação.

9.18,1) O Plano de Manutenção Preventiva trata-se do planejamento detalhado, de forma cronológica das atividades diárias, semanais e mensais que serão realizados, especificando a sequência de ações sucessivas e simultâneas que são implementadas de forma a atender os requisitos da prestação do serviço.

9.18,2) Este Plano de Manutenção tem periodicidade Semestral e deverá ser apresentado a cada 180 dias. A prática pode indicar periodicidade diferente.

9.19) Seguir rigorosamente as recomendações do Manual do fabricante bem como das recomendações da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

9.20) Comprometer-se para quando as atividades de operação, manutenção preventiva ou corretiva exigirem o desligamento ou reinicialização do sistema, as mesmas deverão ser feitas em finais de semana ou feriados ou após o encerramento do expediente noturno, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

9.20.1) Caso a **CONTRATADA** identifique que qualquer reparo ou intervenção na Rede de dados irá causar a paralisação do sistema, a mesma deverá comunicar, previamente, ao gestor deste contrato, para juntos definirem as alternativas de atendimento provisório aos usuários.

9.21) Apresentar ao gestor deste Contrato:

a) **Diariamente**: Caso ocorra, relatório das situações de criticidade Tipo 1, 2, 3 ou 4 conforme tabela de criticidade.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

- b) **Semanalmente**: Relatório resumido das ordens de serviço e defeitos identificados.
- c) **Mensalmente**: Relatório das manutenções executadas com identificação dos equipamentos, relacionando as peças e componentes substituídos/reparados ou a serem substituídos/reparados.
- d) **Semestralmente**: Relatório do inventário completo da Rede de dados.
- 9.22) Adotar todas as providências necessárias para solução das pendências apontadas no Relatório de Incidentes e/ou indicar para que a **CONTRATADA** acione outros fornecedores.
- 9.23) Adotar todas as providências e assumir todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados nas dependências da **CONTRATANTE**.
- 9.24) Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que o envolvam, independentemente de solicitação.
- 9.25) Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes dos serviços realizados.
- 9.26) Comprometer-se para que em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, a **CONTRATADA**, deverá apresentar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, os quais deverão apresentar documentação pessoal para avaliação de credenciamento, inclusive Atestados e Certificados de Cursos realizados que comprovem a habilidade e proficiência para realizar manutenção e operação específica na Rede de Dados objeto desta contratação.
- 9.27) Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições de serviços constantes nesta contratação.
- 9.28) Indicar preposto que será o responsável pelo relacionamento com a **CONTRATANTE**.

II - São obrigações da **CONTRATANTE**, além de outras assumidas neste contrato:

- 1) Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências para a execução do serviço.
- 2) Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da **CONTRATADA**.
- 3) Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste contrato.
- 4) Exercer a fiscalização dos serviços prestados por servidores designados.
- 5) Comunicar oficialmente a **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento deste contrato.
- 6) Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento da prestação dos serviços desejados.
- 7) Cumprir todas as condições estabelecidas neste contrato.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

8) Promover a fiscalização deste contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissional designado, 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, quando desfizer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

9) Comunicar à **CONTRATADA**, as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.

10) Observar para que durante a vigência deste contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas na contratação.

11) Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**.

12) Atestar as notas fiscais pertinentes, quando comprovada a realização do serviço, podendo recusar aqueles que não estejam de acordo com este contrato.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A **CONTRATANTE** designará um gestor titular e um substituto para exercer a fiscalização deste contrato que registrará todas as ocorrências, deficiências em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

**Subcláusula Primeira** – O acompanhamento e a fiscalização da execução deste contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar seu perfeito cumprimento.

**Subcláusula Segunda** – A existência e a atuação da fiscalização pela **CONTRATANTE** em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA** no que concerne à execução do objeto contratado.

### CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação de nota fiscal ou da fatura pela **CONTRATADA**, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, e será creditado em nome da **CONTRATADA** por meio de ordem bancária em conta corrente por ela indicada, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data final do período de adimplemento, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor deste contrato nos documentos hábeis de cobrança.

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNID.	QDE.	VALOR UNIT. R\$	SUBTOTAL R\$
01	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE EM ATIVOS DE REDE.	PARCELA / MÊS	12	54.013,23	648.158,71
02	ASSESSORAMENTO TÉCNICO.	HOMEM / HORA	240	306,99	73.677,60
03	PLANTÃO TÉCNICO.	HOMEM / HORA	480	147,85	70.968,00
TOTAL – R\$					792.804,31

**Subcláusula Primeira** – O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a **CONTRATADA** efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

*[Assinatura]*





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

**Subcláusula Segunda** - Para execução do pagamento de que trata esta Cláusula, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível, em nome da Secretaria de Administração da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, o nome do banco, o número da sua conta bancária e da respectiva agência.

**Subcláusula Terceira** - Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES deverá apresentar a nota fiscal, com a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

**Subcláusula Quarta** - A nota fiscal/fatura correspondente deverá ser entregue pela **CONTRATADA** diretamente ao gestor deste contrato, que somente atestará e liberará para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

**Subcláusula Quinta** - Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

**Subcláusula Sexta** - No caso de eventual atraso de pagamento, mediante pedido da **CONTRATADA**, desde que ela não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido será atualizado financeiramente, ficando convencionado que o índice de compensação financeira devido será calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

**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%

**Subcláusula Sétima** - A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

**Subcláusula Oitava** - Para o pagamento a **CONTRATANTE** realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, quanto à **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal (Receita Federal do Brasil (certidão conjunta), FGTS e INSS) e Trabalhista (Certidão Negativa de Débito Trabalhista), Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal) e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC)**, para verificar a manutenção das condições de habilitação da licitação, podendo ser consultados nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constituindo meio legal de prova.

**Subcláusula Nona** - Constatada a situação de irregularidade junto ao SICAF, a **CONTRATADA** será notificada, por escrito, para que no prazo de 5 (cinco) dias úteis regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

**Subcláusula Décima** - O prazo estipulado poderá ser prorrogado, uma vez, a critério da Administração.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

**Subcláusula Décima Primeira** – Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada à **CONTRATANTE**, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da **CONTRATADA** os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

**Subcláusula Décima Segunda** – O pagamento efetuado pela **CONTRATANTE** não isenta a **CONTRATADA** de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

**Subcláusula Décima Terceira** – A **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste contrato.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

- 1) A **CONTRATADA** deverá prestar todos serviços conforme o Acordo de Níveis de Serviço - ANS especificado neste contrato.
- 2) O Nível de Serviço terá como objetivo especificar os critérios para atendimento e solução dos chamados e problemas ocorridos no sistema de rede de dados da **CONTRATANTE**.
- 3) A **CONTRATADA** deverá solucionar e ou encaminhar para solução de terceiros via **CONTRATANTE**, dentro dos prazos definidos no ANS, toda e qualquer problema, sem ônus adicional à **CONTRATANTE**, evitando a paralisação ou inoperância dos sistemas, máquinas e equipamentos.
- 4) Considera-se tempo de atendimento o tempo transcorrido entre o acionamento realizado na plataforma da **CONTRATADA**, conforme item 5 do Projeto Básico (anexo), até o início do atendimento.
- 5) Considera-se tempo de resolução o tempo transcorrido entre o início do atendimento e o restabelecimento do serviço.
- 6) Usuários diferenciados são aqueles que têm classe de serviço diferenciada ou primeiro escalão de governo, que deverão ser relacionados em lista prévia pela **CONTRATANTE**, com atualizações periódicas.
- 7) A apuração dos tempos de atendimento e correção dos chamados compreenderá, entre outros, os seguintes tipos de solicitações.
- 8) Falhas nos circuitos de interconexão entre os switches, comprovadamente ocorridas por problemas de hardware ou software da rede de dados.
- 9) Falhas nos circuitos de conexão externa com os provedores de saída para internet, ocorridas por problemas de hardware ou software dos switches e roteadores da rede de dados.
- 10) Demais falhas em ativos de rede por problemas de consumo de processamento de CPU, consumo de memória, encaminhamento de tráfego, indisponibilidade de atendimento de facilidades causadas por mau funcionamento do sistema e falhas na configuração do sistema da rede de dados.
- 11) Pedido de programação ou reprogramação de regras ou outras configurações.
- 12) O quadro abaixo apresenta o tempo máximo de atendimento e resolução de acordo com a criticidade do serviço e do período de ocorrência, por localidade:





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

CRITICIDADE TIPO DE FALHA OU SERVIÇO	TEMPO DE ATENDIMENTO HORÁRIO COMERCIAL	TEMPO DE RESOLUÇÃO HORÁRIO COMERCIAL	TEMPO DE ATENDIMENTO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL	TEMPO DE RESOLUÇÃO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL
<b>TIPO 1</b> PARALISAÇÃO DA SWITCH CORE	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS	ATÉ 30 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS
<b>TIPO 2</b> PANE QUE AFETE MAIS DO QUE 24 USUÁRIOS SIMULTÂNEOS OU DEFEITO ALGUM DISPOSITIVO DE REDE LAN OU WLAN.	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS	ATÉ 30 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS
<b>TIPO 3</b> PANE EM TERMINAIS DE USUÁRIOS DIFERENCIADOS OU CONFIGURAÇÃO DE TERMINAL DE USUÁRIO DIFERENCIADO	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS	ATÉ 30 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS
<b>TIPO 4</b> ORDENS DE SERVIÇO DE CONFIGURAÇÃO, OPERAÇÃO, DE DISPOSITIVOS DE REDE LAN OU WLAN	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 240 MINUTOS	PRIMEIRA HORA COMERCIAL	ATÉ 4 HORAS APÓS A PRIMEIRA HORA COMERCIAL

13) A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, um relatório contendo a relação de chamados abertos, fechados e os respectivos tempos de atendimento e correção, de forma individualizada, bem como a somatória dos mesmos, para efeito de avaliação em termos dos parâmetros especificados pelo Nível de Serviço.

14) O Nível de Serviço começará a vigorar a partir da assinatura do contrato, com prazo de 45 dias para adequação dos relatórios solicitados pela **CONTRATANTE**.

15) A solução dos problemas referentes à abertura de um chamado deverá ser realizada pela **CONTRATADA**, independente da atuação da equipe de suporte da **CONTRATANTE**.

16) O cálculo do desconto seguirá a aplicação da fórmula abaixo: considerando que haverá acionamentos formais.

INDICADOR	DEFINIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	AFERIÇÃO	TOLERÂNCIA	DESCONTO
ATENDIMENT O REALIZADO NO PRAZO	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO CONCLUÍDOS NO PRAZO AO LONGO DO MÊS	$IAP = (1 - \frac{QAFP}{QAR}) \times 100$ ONDE: IAP = ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO; QAFP = QDE DE ATENDIMENTOS FORA DO PRAZO; QAR = QDE DE ATENDIMENTOS REALIZADOS.	PORTAL DE GERÊNCIA DO CLIENTE	80,00%	- DE 20% A 25% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO, DESCONTO DE 0,5% SOMENTE SERÁ APLICADO QUANDO OCORRER POR TRÊS MESES CONSECUTIVOS. - ENTRE 25,1% E 30% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO NO MÊS, DESCONTO DE 0,5% - ENTRE 30,1% E 35% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO, DESCONTO DE 1,0% - ACIMA DE 35,1% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO, DESCONTO DE 1,5%

17) Os relatórios de cumprimento de nível de serviço serão encaminhados impresso juntamente com a fatura.

18) Os relatórios técnicos e gráficos de utilização deverão ser disponibilizados no portal de gerência do cliente ou enviados impresso juntamente com a fatura.

19) O não cumprimento dos prazos acima descritos para cada tipo de serviço e reparo implicará em desconto na nota fiscal posterior ao mês de ocorrência.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

20) No dia 21 (vinte) de cada mês será feito um levantamento de todos os serviços entregues nos últimos 30 (trinta) dias e gerado um ateste de prestação de serviços para que seja emitida a nota fiscal dentro do mês vigente. No caso de serviços anteriores que não tenham sido possíveis de inclusão no último ateste, o serão em período subsequente.

#### 21) Descumprimentos dos Acordos de Níveis de Serviços

21.1) O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, sem justificativa aceita pela **CONTRATANTE**, além das penalidades decorrentes dos atrasos nos atendimentos e resolução dos problemas previstos no ANS, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar.

21.2) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação do item faturável afetado, na hipótese de recusa injustificada da **CONTRATADA** em assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias, após regularmente convocado.

21.3) A multa descrita no item acima não impede que a **CONTRATANTE** rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas em Lei.

21.4) Caso o tempo de paralisação total por localidade exceda a 72 horas poderá a **CONTRATANTE** rescindir este contrato.

21.5) Haverá aplicação de multa compensatória no caso de reincidência de não atendimento ao tempo definido no acordo de nível de serviço conforme quadro abaixo:

TIPO	QUANTIDADE DE INCIDÊNCIAS NO MÊS	MULTA COMPENSATÓRIA
I	A CADA 2 INCIDÊNCIAS NO MÊS	10% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
II	A CADA 2 INCIDÊNCIAS NO MÊS	7% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
III	A CADA 2 INCIDÊNCIAS NO MÊS	5% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
IV	A CADA 02 INCIDÊNCIAS NO MÊS	2% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO	-	5% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO	-	10% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO

#### CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos do inciso II da art. 57 da Lei nº 8.666/93, mediante celebração de termo aditivo, até um total de 60 (sessenta) meses.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

Os preços contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta, ou nos reajustes subsequentes ao primeiro, sendo a anualidade contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste, utilizando-se a variação do IGP-M, mantido pela Fundação Getúlio Vargas, acumulado em 12 (doze) meses, com base na seguinte fórmula:





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

$$R = V \times \frac{I - I_0}{I_0}, \text{ onde:}$$

- R** = Valor do reajuste procurado;
- V** = Valor contratual do serviço a ser reajustado;
- I** = Índice relativo à data do reajuste;
- I<sub>0</sub>** = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta.

**Subcláusula Primeira** - Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da **CONTRATADA**, que deverá apresentar planilha de composição de custos unitários com a descrição dos componentes e do valor detalhado, tendo em vista que o reajustamento pressupõe a demonstração analítica de aumento dos custos contratuais para justificar o aumento nos preços.

**Subcláusula Segunda** – Caso o índice estabelecido para o reajustamento venha a ser extinto, ou de qualquer forma não possa ser mais utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor, ou em sua ausência por acordo entre as partes de novo índice oficial.

**Subcláusula Terceira** - 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.

#### CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos necessários ao atendimento das despesas estimadas para a contratação, no valor de **R\$ 792.804,31 (setecentos e noventa e dois mil, oitocentos e quatro reais e trinta e um centavos)**, correrão à conta do PTRES: 060138; Natureza da Despesa: 339039; Nota de Empenho: 2014NE803197, de 03 de dezembro de 2014.

**Subcláusula Única** – A despesa para os exercícios subsequentes, quando for o caso, será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada pela Lei Orçamentária Anual.

#### CLÁUSULA NONA – DO AUMENTO E DA SUPRESSÃO

No interesse da **CONTRATANTE** o objeto deste contrato poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES

Se no decorrer da na execução do objeto do presente contrato, ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a **CONTRATADA**, esta, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá sofrer as seguintes penalidades:

- 1) Advertência.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

- 2) Multa de mora e/ou por inexecução contratual ou por sua execução insatisfatória.
- 3) Suspensão temporária de participação e impedimento de contratar com a Administração.
- 4) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com toda a Administração Pública, na esfera Federal, Estadual e Municipal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes da inadimplência da **CONTRATADA**, ou após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

**Subcláusula Primeira** - O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

**Subcláusula Segunda** - A **CONTRATANTE** poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fe ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

**Subcláusula Terceira** - A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras previstas na legislação vigente, inclusive responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos causados à **CONTRATANTE**.

**Subcláusula Quarta** - A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CONTRATANTE**.

**Subcláusula Quinta** - O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

**Subcláusula Sexta** - Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

**Subcláusula Sétima** - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

**Subcláusula Oitava** - As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Subcláusula Nona** - As sanções aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO**

Este contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO**

A **CONTRATANTE** providenciará a publicação resumida do presente instrumento, nos termos do art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

As questões decorrentes da execução deste Contrato que não possam ser dirimidas administrativamente serão processadas e julgadas no Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno acordo com o que neste instrumento é pactuado, assinam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para que produzam os efeitos dele decorrente.

Brasília/DF, 15 de dezembro de 2014.

**BENJAMIM BANDEIRA FILHO**  
Diretor de Recursos Logísticos  
Presidência da República

**IRAN MARTINS PORTO JÚNIOR**  
Superintendente  
Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

## ANEXO

CONTRATO Nº 219 /2014

PROCESSO Nº 00094.001508/2014-37

## PROJETO BÁSICO

### 1) OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços de Tecnologia da Informação de Administração e Suporte de Ativos de Rede, Plantão Técnico e Assessoramento Técnico, conforme especificações constantes deste Projeto Básico.

### 2) MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

#### 2.1) Motivação

2.1.1) A Diretoria de Tecnologia (DITEC) atende demandas da Presidência da República (PR) referentes a soluções tecnológicas. Esta Diretoria é composta por Coordenações, entre as quais está a Coordenação-Geral de Redes de Tecnologia da Informação e Telecomunicações – COTER, com equipes de técnicos, servidores requisitados oriundos de diversos órgãos da Administração Pública, que executam atividades de administração, manutenção e suporte de ativos de redes.

2.1.2) Ao longo dos últimos anos, triplicou o número de usuários da comunidade atendida pela DITEC. Soma-se a este acréscimo, o surgimento de novas tecnologias e convergência de recursos e serviços em meios eletrônicos para a infraestrutura de rede.

2.1.3) Diante disso, os serviços de monitoramento e manutenção do parque tecnológico devem estar adequados ao volume de informações, ofertando continuidade, disponibilidade, autenticidade e segurança.

2.1.4) Em razão do quadro técnico não ser suficiente para atender os serviços relatados em epígrafe, faz-se necessária a contratação de Serviços de Manutenção de e Suporte em Ativos de Redes, Assessoramento Técnico e Plantão Técnico.

#### 2.2) Justificativa

2.2.1 Conforme preconiza o Decreto nº. 8.135 de 4 de novembro de 2013, no Art. 1º, após consulta e declínio a DATAPREV, o SERPRO se apresentou como suficiente para a pretendida prestação, através da proposta comercial aceita e anexada ao Projeto Básico.

### 3) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1) **Serviços de Manutenção e Suporte de Ativos de Redes:** serviço que objetiva a manutenção de uma equipe da CONTRATADA para suporte sob demanda em ativos de rede nas dependências da CONTRATANTE, com fornecimento sob comodato de softwares e equipamentos necessários para realização dos serviços.

3.2) **Assessoramento Técnico:** serviço que objetiva a entrega de um documento de caráter técnico elaborado pela CONTRATADA a pedido da UNIDADE da CONTRATANTE com o objetivo de apoiar projetos ou decisões estratégicas.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

3.3) **Plantão Técnico:** Serviço que objetiva a manutenção de uma equipe da CONTRATADA para implantação de projeto técnico a ser elaborado que será demandado a critério da UNIDADE da CONTRATANTE.

#### 4) DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS (ATIVIDADES)

##### 4.1) Serviço de Manutenção e Suporte em Ativos de Rede

###### 4.1.1) Descrição das Atividades

- a) **Atividade de Operação:** Atividades diárias que são realizadas para atendimento a demandas tais como mudanças, remanejamentos, alterações de funcionalidades, nomes.
- b) **Atividade de Configuração:** Comandos complexos realizados para manter todo o sistema devidamente ajustado e em funcionamento de acordo com as variações de demandas, com as regras de conexão da rede.
- c) **Atividade de Integração:** Atividades realizadas quando é necessário a conectividade de outros dispositivos ou acessos diferentes do padrão a algum outro equipamento, rede de dados ou de telecomunicações.
- d) **Atividade de Suporte Técnico:** Apoio direto ou por telefone ao técnico da CONTRATANTE para esclarecimento de dúvidas que podem variar de básicas a mais complexas.
- e) **Atividade de Manutenção Preventiva:** Atividades previamente agendadas e planejadas por data, por localidade, por equipamentos para a realização de procedimentos que assegurem a maior vida útil e disponibilidade dos equipamentos.
- f) **Atividade de Manutenção Corretiva:** Intervenção realizada no equipamento para recuperação do pleno funcionamento.

###### 4.1.2) Atividades de operação, níveis e abrangências

- a) **Operação de Nível 1:** Compreende a realização de tarefas diárias e rotineiras de configuração, criação e programação de ativos da rede, entroncamentos, empilhamento, cascadeamento e demais atividades, como o controle de planilhas, a atualização de topologias da Rede de Dados, utilização dos aplicativos de Gerenciamento da Rede de Dados e equipamentos tais da rede wifi.
- b) **Operação de Nível 2:** Trata-se da realização de atividades de teste e geração de relatórios para obtenção de diagnósticos a pedido da CONTRATANTE em função de integrações com equipamentos de terceiros ou aprimoramentos em nível de programação solicitado pela CONTRATANTE, configuração de interconexões entre a Rede de Dados interna e Internet, atualizações dos aplicativos dos ativos instalados na rede, incluindo a rede wifi, versões de software, incluindo os patches de correção, disponibilizados pelo fabricante.
- c) **Operação de Nível 3:** Atividades que exijam o acionamento e contato com o suporte direto do fabricante para solucionar problemas de erros de software ou hardware dos ativos ou ainda a homologação e suporte da integração de equipamentos à rede. Atividades de remanejamento de licenças de placas e módulos entre os diversos ativos que compõem a Rede de Dados.

###### 4.1.3) Atividades de operação e suas periodicidades

###### 4.1.3.1) Atividades Diárias:

- a) Operação do sistema de acordo com as especificações do fabricante.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

- b) Criação, configuração e programação dos ativos conforme ordens de serviço internas da CONTRATANTE.
- c) Emissão de relatórios das atividades, sob demanda.
- d) Configurações gerais dos ativos.
- e) ACLs.
- f) Rotas.
- g) VLANs.
- h) Permissões.
- i) AP's.
- j) Supervisão de incidentes no Centro de Gerência da CONTRATANTE.
- k) Utilização de ferramentas de gerenciamento (MRTG / Pinger / WS-Watch) da CONTRATANTE.
- l) Uso de ferramentas de gerenciamento do ativos (rede LAN e WAN) da CONTRATANTE.

#### 4.1.3.2) Atividades Semanais:

- a) Emissão de relatórios dos sistemas, de Tráfego e Ocupação da rede interna e links WAN nas ferramentas providas pela CONTRATANTE.
- b) Backup dos ativos da rede de dados com ferramenta, procedimentos e política da CONTRATANTE.

#### 4.1.3.3) Atividades Mensais:

- a) Emissão dos seguintes relatórios: Incidente, Inspeção, Intervenção, Inventário, Manutenção Preventiva, Manutenção Corretiva, Resumido de Ordens de Serviço e Solução de Pendências a partir de informações da plataforma de gestão da CONTRATANTE.
- b) Com exceção dos incidentes e mudanças, esses outros relatórios são sob demanda.

#### 4.1.4) Atividades de Configuração e manutenção de ativos fornecidos pela CONTRATANTE

- a) Equipamentos tipo switch.

I. Configurações diversas.

II. Criação de regras.

III. Instalação de paths.

IV. Instalação de atualizações.

V. Monitoração.

VI. Correção de problemas.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

- b) Equipamentos tipo Roteador.
  - I. Configurações diversas.
  - II. Criação de regras.
  - III. Instalação de paths.
  - IV. Instalação de atualizações.
  - V. Monitoração.
  - VI. Correção de problemas.
- c) Equipamentos tipo Wifi.
  - I. Configuração da Controladora.
  - II. Configuração dos AP's.
  - III. Monitoração.
  - IV. Correção de problemas.
- d) Ativos de Segurança da Informação.
  - d.1) Firewall da CONTRATANTE.
    - I. Monitoração.
    - II. Controle, auditoria do tráfego.
    - III. Criação de regras com permissão e bloqueio aos mesmos.
    - IV. Correção de problemas.
  - d.2) IPS/IDS e WIPS da CONTRATANTE.
    - I. Monitorar.
    - II. Detectar e bloquear ataques direcionados à rede.
    - III. Correção de problemas.
- e) Configuração e Manutenção de Serviços.
  - I. DHCP SERVER.
  - II. Configuração de regras;.
  - III. Monitoramento do serviço;.
  - IV. Correção de problemas.
- f) Monitoração na plataforma fornecida pela CONTRATANTE.

Assinatura manuscrita em azul.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

I. Monitoração dos links de acesso público da CONTRATANTE.

II. Monitoração dos ativos através de sistema que possa aferir a disponibilidade, quantidade de usuários e o tráfego nos ativos da rede LAN e WLAN.

#### 4.2) Assessoramento Técnico

4.2.1) Serviço que objetiva a entrega de um documento de caráter técnico elaborado pela CONTRATADA a pedido da CONTRATANTE com o objetivo de apoiar projetos ou decisões.

#### 4.3) Plantão Técnico

4.3.1) Serviço de caráter emergencial de suporte técnico para sanar incidente, problemas ou falhas nos ativos administrados com acionamento de suportes de 2º e 3º. Nível da CONTRATADA.

### 5) CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 5.1) Serviço de Manutenção e Suporte em Ativos de Rede

I. A CONTRATADA deverá prestar as Atividades de Operação, Configuração, Integração, Suporte Técnico e Manutenção Preventiva dos equipamentos, no período das 8 às 18 horas, nos dias úteis e segundo as especificações desta Proposta Comercial.

II. A CONTRATADA deverá prestar as Atividades de Manutenção Corretiva no período das 8 às 18 horas, nos dias úteis e, em regime de plantão técnico, nos períodos fora deste horário. O regime de plantão técnico também será adotado para os dias não úteis.

III. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais para chamados à CONTRATADA, seja eles por meio de telefone DDG (0800) e meio eletrônico (email). Ambos os canais deverão convergir para uma Central de Serviços.

#### 5.2) Assessoramento Técnico

5.2.1) Para a prestação dos serviços fica estabelecido o horário das 8h às 18h como horário regular de funcionamento da CONTRATANTE nos dias úteis (ponto facultativo é considerado dia útil);

5.2.2) Os acionamentos para atendimento deverão ser realizados pela CONTRATANTE na plataforma de Gestão de Demandas da CONTRATADA, sendo preferencial o canal de acionamento por meio de um Sistema de Demandas via WEB, onde os gestores técnicos da CONTRATANTE serão habilitados.

#### 5.3) Plantão Técnico

5.3.1) Horário de acionamento será das 18h de um dia até às 08h do outro dia, quando o dia for útil; e 24 horas do dia (dia integral), quando o dia for sábado, domingo ou feriado. Sob solicitação com antecedência de 48h.

5.3.2) Os acionamentos para atendimento deverão ser realizados pela CONTRATANTE na plataforma de Gestão de Demandas da CONTRATADA, sendo preferencial o canal de acionamento por meio do Sistema de Demandas web, onde os gestores técnicos da CONTRATANTE serão habilitados.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

## 6) Acordos de Nível de Serviço

### 6.1) Definições gerais

6.1.1) A CONTRATADA deverá prestar todos serviços conforme o Nível de Serviço - ANS especificado neste Projeto Básico.

6.1.2) O Nível de Serviço terá como objetivo especificar os critérios para atendimento e solução dos chamados e problemas ocorridos no sistema de rede de dados da CONTRATANTE.

6.1.3) A CONTRATADA deverá solucionar e ou encaminhar para solução de terceiros via CONTRATANTE, dentro dos prazos definidos no ANS, toda e qualquer problema, sem ônus adicional à CONTRATANTE, evitando a paralisação ou inoperância dos sistemas, máquinas e equipamentos.

6.1.4) Considera-se Tempo de Atendimento o tempo transcorrido entre o acionamento realizado na plataforma da CONTRATADA, conforme item 5 deste Projeto Básico, até o início atendimento.

6.1.5) Considera-se Tempo de Resolução o tempo transcorrido entre o início do atendimento e o restabelecimento do serviço.

6.1.6) Usuários diferenciados são aqueles que têm classe de serviço diferenciada ou primeiro escalão de governo, que deverão ser relacionados em lista prévia pela CONTRATANTE, com atualizações periódicas.

6.1.7) A apuração dos tempos de atendimento e correção dos chamados compreenderá, entre outros, os seguintes tipos de solicitações.

6.1.8) Falhas nos circuitos de interconexão entre os switches, comprovadamente ocorridas por problemas de hardware ou software da rede de dados.

6.1.9) Falhas nos circuitos de conexão externa com os provedores de saída para internet, ocorridas por problemas de hardware ou software dos switches e roteadores da rede de dados.

6.1.10) Demais falhas em ativos de rede: por problemas de consumo de processamento de CPU, consumo de memória, encaminhamento de tráfego, indisponibilidade de atendimento de facilidades causadas por mau funcionamento do sistema e falhas na configuração do sistema da rede de dados.

6.1.11) Pedido de programação ou reprogramação de regras ou outras configurações.

### 6.2) Definições de Tempos de Atendimento

6.2.1) O quadro abaixo apresenta o tempo máximo de atendimento e resolução de acordo com a criticidade do serviço e do período de ocorrência, por localidade:

CRITICIDADE TIPO DE FALHA OU SERVIÇO	TEMPO DE ATENDIMENTO HORÁRIO COMERCIAL	TEMPO DE RESOLUÇÃO HORÁRIO COMERCIAL	TEMPO DE ATENDIMENTO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL	TEMPO DE RESOLUÇÃO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL
TIPO 1 PARALISAÇÃO DA SWITCH CORE	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS	ATÉ 30 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS
TIPO 2 PANE QUE AFETE MAIS DO QUE 24 USUÁRIOS SIMULTÂNEOS OU DEFEITO ALGUM DISPOSITIVO DE REDE LAN OU WLAN.	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS	ATÉ 30 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS
TIPO 3	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS	ATÉ 30 MINUTOS	ATÉ 480 MINUTOS





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

PANE EM TERMINAIS DE USUÁRIOS DIFERENCIADOS OU CONFIGURAÇÃO DE TERMINAL DE USUÁRIO DIFERENCIADO				
<b>TIPO 4</b> ORDENS DE SERVIÇO DE CONFIGURAÇÃO, OPERAÇÃO, DE DISPOSITIVOS DE REDE LAN OU WLAN	ATÉ 20 MINUTOS	ATÉ 240 MINUTOS	PRIMEIRA HORA COMERCIAL	ATÉ 4 HORAS APÓS A PRIMEIRA HORA COMERCIAL

6.2.2) A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, um relatório contendo a relação de chamados abertos, fechados e os respectivos tempos de atendimento e correção, de forma individualizada, bem como a somatória dos mesmos, para efeito de avaliação em termos dos parâmetros especificados pelo Nível de Serviço.

6.2.3) O Nível de Serviço começará a vigorar a partir da assinatura do contrato, com prazo de 45 dias para adequação dos relatórios solicitados pela CONTRATANTE.

6.2.4) A solução dos problemas referentes à abertura de um chamado deverá ser realizada pela CONTRATADA, independente da atuação da equipe de suporte da CONTRATANTE.

6.2.5) O cálculo do desconto seguirá a aplicação da fórmula abaixo: considerando que haverá acionamentos formais.

INDICADOR	DEFINIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	AFERIÇÃO	TOLERÂNCIA	DESCONTO
ATENDIMENTO O REALIZADO NO PRAZO	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO CONCLUÍDOS NO PRAZO AO LONGO DO MÊS	$IAP = (1 - QAFP/QAR) \times 100$ ONDE:  IAP = ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO; QAFP = QDE DE ATENDIMENTOS FORA DO PRAZO; QAR = QDE DE ATENDIMENTOS REALIZADOS.	PORTAL DE GERÊNCIA DO CLIENTE	80,00%	- DE 20% A 25% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO, DESCONTO DE 0,5% SOMENTE SERÁ APLICADO QUANDO OCORRER POR TRÊS MESES CONSECUTIVOS. - ENTRE 25,1% E 30% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO NO MÊS, DESCONTO DE 0,5% - ENTRE 30,1% E 35% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO, DESCONTO DE 1,0% - ACIMA DE 35,1% DE NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO, DESCONTO DE 1,5%

6.2.6) Os relatórios de cumprimento de nível de serviço serão encaminhados impresso juntamente com a fatura.

6.2.7) Os relatórios técnicos e gráficos de utilização deverão ser disponibilizados no portal de gerência do cliente ou enviados impresso juntamente com a fatura.

6.2.8) O não cumprimento dos prazos acima descritos para cada tipo de serviço e reparo implicará em desconto na nota fiscal posterior ao mês de ocorrência.

6.2.9) No dia 21 (vinte) de cada mês será feito um levantamento de todos os serviços entregues nos últimos 30 (trinta) dias e gerado um ateste de prestação de serviços para que seja emitida a nota fiscal dentro do mês vigente. No caso de serviços anteriores que não tenham sido possíveis de inclusão no último ateste, o serão em período subsequente.

### 6.3) Descumprimentos dos acordos de Níveis de Serviços

6.3.1) O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, além das penalidades decorrentes dos atrasos nos atendimentos e resolução dos problemas previstos no ANS, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

6.3.2) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação do item faturável afetado, na hipótese de recusa injustificada da CONTRATADA em assinar o Contrato no prazo de 5 (cinco) dias, após regularmente convocado.

6.3.3) A multa descrita no item acima não impede que a CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas em Lei.

6.3.4) Caso o tempo de paralisação total por localidade exceda a 72 horas poderá a CONTRATANTE rescindir o Contrato.

6.3.5) Haverá aplicação de multa compensatória no caso de reincidência de não atendimento ao tempo definido no acordo de nível de serviço conforme quadro abaixo:

TIPO	QUANTIDADE DE INCIDÊNCIAS NO MÊS	MULTA COMPENSATÓRIA
I	A CADA 2 INCIDÊNCIAS NO MÊS	10% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
II	A CADA 2 INCIDÊNCIAS NO MÊS	7% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
III	A CADA 2 INCIDÊNCIAS NO MÊS	5% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
IV	A CADA 02 INCIDÊNCIAS NO MÊS	2% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO	-	5% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO
INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO	-	10% DO VALOR MENSAL DO ITEM FATURÁVEL AFETADO

## 7) SANÇÕES

7.1) O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, sem justificativa aceita pela Presidência da República, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar:

a) Multa de 0,33% ao dia sobre a parcela que der causa, em caso de atraso na prestação dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.

b) Multa de 10% sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea "a" ou de inexecução parcial da obrigação assumida.

c) Multa de 20% calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

d) Multa de 0,5% calculada sobre o valor da contratação, por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste Projeto Básico.

e) Advertência.

7.2) A aplicação das sanções previstas neste Projeto Básico não exclui a possibilidade de responsabilidade da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração.

7.3) A(s) multa(s) deverá(o) ser recolhida(s) no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da(s) comunicação(ões) enviada(s) pela Presidência da República.

7.4) O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Presidência da República, em favor da CONTRATADA, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

7.5) As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

7.6) As sanções previstas aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

7.7) Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

## **8) ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO**

### **8.1) Vigência**

O prazo de vigência do contrato será pelo período de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante celebração de termo aditivo, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei 8.666/93, limitado a 60 (meses).

### **8.2) Papéis e responsabilidades**

a) **Gestor do Contrato:** servidor indicado pela contratante com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente.

b) **Gestor Técnico do Contrato:** servidor indicado pela CONTRATANTE que tem a função de abrir, acompanhar, fiscalizar e encerrar as ordens de serviço.

c) **Gerente do Produto:** servidor indicado pela CONTRATANTE que especifica os requisitos do produto, acompanha seu desenvolvimento e faz sua validação funcional.

d) **Preposto:** funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

### **8.3) Deveres e responsabilidades da Contratante**

8.3.1) Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissional designado, 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, quando desfizer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

8.3.2) Comunicar à CONTRATADA, as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.

8.3.3) Observar para que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas na contratação.

8.3.4) Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

8.3.5) Atestar as notas fiscais pertinentes, quando comprovada a realização do serviço, podendo recusar aqueles que não estejam de acordo com este Projeto Básico e seus anexos.

8.3.6) Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

8.3.7) Permitir o acesso dos profissionais às dependências onde serão executados os serviços. Esses profissionais estarão sujeitos a todas as normas internas de segurança da CONTRATANTE.

8.3.8) Fornecer à CONTRATADA informações internas essenciais à realização das atividades.

#### 8.4) Deveres e responsabilidades da Contratada

8.4.1) A CONTRATADA se obriga a cumprir fielmente o estipulado neste Projeto Básico, em especial:

8.4.1.1) Tratar como "segredos comerciais e confidenciais" qualquer informação, dados, processos, fórmulas, códigos, entre outros, obtidos em consequência ou por necessidade da execução de Ordem de Serviço, utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.

8.4.1.2) Abster-se de divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

8.4.1.3) Manter sigilo a respeito das informações e dos dados processados e de quaisquer outros assuntos ligados às atividades desenvolvidas na execução do objeto contratado, bem como programas fonte, codificação efetuada e sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, SENDO VEDADA SUA CESSÃO, LOCAÇÃO OU VENDA A TERCEIROS.

8.4.1.4) Responsabilizar-se, sem solidariedade por parte da CONTRATANTE, quanto ao cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para com os empregados próprios (da CONTRATADA), cabendo a esta assumir, de forma exclusiva, todos os ônus advindos da relação empregatícia.

8.4.1.5) Acatar as exigências da CONTRATANTE quanto à execução dos serviços.

8.4.1.6) Responsabilizar-se integralmente pela prestação do serviço contratado, nos termos da legislação vigente, de modo que eles sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da CONTRATANTE.

8.4.1.7) Conhecer e responsabilizar-se por todas as providências e deveres estabelecidos na legislação, normas, políticas e procedimentos de Segurança da Informação adotados pela CONTRATANTE para execução do Contrato.

8.4.1.8) Acatar todas as orientações do Gestor do Contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

8.4.1.9) Responsabilizar-se por recolher e manter em seus registros Termo de Responsabilidade e Sigilo assinados por todos que tiverem acesso aos ambientes computacionais da CONTRATANTE.

8.4.1.10) Indenizar a CONTRATANTE nos casos de danos, prejuízos, avaria ou subtração de bens pertencentes a ela, bem como por acesso e uso indevido de informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado para a execução do objeto deste Projeto Básico.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

8.4.1.11) Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte da CONTRATANTE.

8.4.1.12) Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações, ações judiciais e extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto da licitação.

8.4.1.13) Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham a ocasionar à CONTRATANTE ou a terceiros, em decorrência da execução dos serviços.

8.4.1.14) Manter durante a vigência contratual, todas as condições que ensejaram a contratação.

8.4.1.15) Assumir os acordos dispostos neste Projeto Básico, não transferindo a outrem, no todo ou em parte, os compromissos assumidos.

8.4.1.16) Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução dos serviços contratados.

8.4.1.17) Não utilizar o contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização.

8.4.1.18) Aceitar, nas mesmas condições pactuadas, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no percentual de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratual inicial.

8.4.1.19) Elaborar, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, Plano de Manutenção Preventiva para as Salas Técnicas, switches e roteadores, devendo o mesmo ser apresentado ao Gestor para aprovação.

8.4.1.20) O Plano de Manutenção Preventiva trata-se do planejamento detalhado, de forma cronológica das atividades diárias, semanais e mensais que serão realizados, especificando a sequência de ações sucessivas e simultâneas que são implementadas de forma a atender os requisitos da prestação do serviço.

8.4.1.21) Este Plano de Manutenção tem periodicidade Semestral e deverá ser apresentado a cada 180 dias. A prática pode indicar periodicidade diferente.

8.4.1.22) Seguir rigorosamente as recomendações do Manual do fabricante bem como das recomendações da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

8.4.1.23) Quando as atividades de Operação, Manutenção Preventiva ou Corretiva exigirem o desligamento ou reinicialização do sistema, as mesmas deverão ser feitas em finais de semana ou feriados ou após o encerramento do expediente noturno, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

8.4.1.24) Caso a CONTRATADA identifique que qualquer reparo ou intervenção na Rede de dados irá causar a paralisação do sistema, a mesma deverá comunicar, previamente, ao Gestor do contrato, para juntos definirem as alternativas de atendimento provisório aos usuários.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

8.4.1.25) Apresentar ao Gestor do Contrato:

a) **Diariamente:** Caso ocorra, relatório das situações de criticidade Tipo 1, 2, 3 ou 4 conforme tabela de criticidade.

b) **Semanalmente:** Relatório resumido das ordens de serviço e defeitos identificados.

c) **Mensalmente:** Relatório das manutenções executadas com identificação dos equipamentos, relacionando as peças e componentes substituídos/reparados ou a serem substituídos/reparados.

d) **Semestralmente:** Relatório do inventário completo da Rede de dados.

8.4.1.26) A CONTRATADA deverá adotar todas as providências necessárias para solução das pendências apontadas no Relatório de Incidentes e/ou indicar para que a CONTRATADA acione outros fornecedores.

8.4.1.27) Adotar todas as providências e assumir todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados nas dependências da CONTRATANTE.

8.4.1.28) Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da Lei, ligadas ao cumprimento desta Proposta Comercial.

8.4.1.29) Responder por danos materiais, ou físicos, causados por seus empregados, diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.

8.4.1.30) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto desta Proposta Comercial, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

8.4.1.31) Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que o envolvam, independentemente de solicitação.

8.4.1.32) Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes dos serviços realizados.

8.4.1.33) Em até 30 dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA, deverá apresentar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, os quais deverão apresentar documentação pessoal para avaliação de credenciamento, inclusive Atestados e Certificados de Cursos realizados que comprovem a habilidade e proficiência para realizar manutenção e operação específica na Rede de Dados objeto desta Proposta Comercial.

8.4.1.34) Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições de serviços constantes nesta Proposta Comercial.

8.4.1.35) Indicar preposto que será o responsável pelo relacionamento com o CONTRATANTE.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

#### 8.5) Formas de acompanhamento do contrato

8.5.1) Para a execução do contrato, será implementado um método de trabalho que atribui à CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, e à CONTRATADA a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus recursos humanos e físicos.

8.5.2) Os serviços objeto deste Projeto Básico serão implementados conforme a demanda apresentada pela CONTRATANTE que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço.

8.5.3) As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais da CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços, ocorrerão nas instalações da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

8.5.4) Poderão ser adotadas tecnologias de videoconferência ou similar (voz, aplicativos de teleconferência e outros) para a realização das reuniões de trabalho.

8.5.5) A CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços registrados em Ordens de Serviços.

8.5.6) Os custos relacionados aos deslocamentos, ocorridos em função de atendimento da CONTRATADA para a CONTRATANTE, serão por conta da CONTRATADA.

8.5.7) Como instrumento auxiliar no método de trabalho que permite a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização da execução dos serviços, será utilizada a Ordem de Serviço.

8.5.8) Todas as atividades realizadas no âmbito do contrato deverão ser registradas em Ordens de Serviços, conforme fluxo de atividades abaixo:

SEQUÊNCIA	RESPONSÁVEL	AÇÃO
1	CONTRATANTE	1.1 CRIA E ESPECIFICA A OS 1.2 ENVIA A OS PARA A CONTRATADA
2	CONTRATADA	2.1 RECEBE A OS 2.2 ESTIMA A OS (RECURSOS E PRAZOS)
3	CONTRATANTE	3.1 VALIDA A ESTIMATIVA. 3.2 AUTORIZA A EXECUÇÃO DA OS
4	CONTRATADA	4.1 EXECUTA A OS 4.2 ENTREGA DOS PRODUTOS DA OS
5	CONTRATANTE	5.1 EMITE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (ANEXO III-A) 5.2 VALIDA OS PRODUTOS DA OS 5.3 EMITE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (ANEXO III-B)
6	CONTRATADA	6.1 ENTREGA FATURA E ORDEM DE SERVIÇO
7	CONTRATANTE	7.1 ATESTA FATURA 7.2 REALIZA PAGAMENTO

8.5.9) As OS deverão ser confeccionadas antes do início da execução de qualquer serviço. Em distintos momentos, a CONTRATANTE solicita o serviço, a CONTRATADA aceita a solicitação e fornece os elementos complementares de acompanhamento e a CONTRATANTE autoriza a realização do serviço.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

8.5.10) A OS deverá seguir o modelo constante no ANEXO II – Ordem de Serviço – MODELO.

8.5.11) Dentre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas, pode-se destacar: realização de reuniões para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços; proposição de modificação na sistemática de prestação dos serviços, dentre outras.

8.5.12) As reuniões de controle gerencial ocorrerão quinzenalmente nas dependências da CONTRATANTE.

8.5.13) As reuniões técnicas de acompanhamento das Ordens de Serviço em andamento ocorrerão quinzenalmente, de forma alternada com as reuniões de controle gerencial, nas dependências da CONTRATANTE. Outras reuniões que se fizerem necessárias poderão ser solicitadas, a qualquer tempo pela CONTRATADA.

8.5.14) Quaisquer serviços executados pela CONTRATADA que não atendam os padrões de qualidade não serão objeto de faturamento, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades previstas neste Projeto Básico.

#### 8.6) Local de entrega

8.6.1) A CONTRATADA deverá entregar os produtos relativos a esse contrato em Brasília, no seguinte endereço: Presidência da República – Centro Cívico Administrativo, Praça dos Três Poderes, Palácio do Planalto, Diretoria de Tecnologia – DITEC, Brasília-DF, CEP: 70150-900.

#### 8.7) Metodologia de avaliação da qualidade

8.7.1) Para a avaliação de qualidade pode-se realizar, a critério da CONTRATANTE, a verificação e aprovação; a verificação da qualidade e correção.

#### 8.8) Estimativa do volume de bens/serviços/preços

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	PREÇO	QDE	VALOR TOTAL
SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE EM ATIVOS DE REDE	PARCELA/MÊS	R\$ 54.013,23	12	R\$ 648.158,71
ASSESSORAMENTO TÉCNICO	HOMEM/HORA	R\$ 306,99	240	R\$ 73.677,60
PLANTÃO TÉCNICO	HOMEM/HORA	R\$ 147,85	480	R\$ 70.968,00
TOTAL:				R\$ 792.804,31

#### 8.9) Fonte de Recursos

8.9.1) Os recursos orçamentários serão oriundos do Programa de Trabalho 04.122.2001.2000.0001, Natureza da Despesa 339039.95.

#### 9) Condições para pagamento

9.1) O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela licitante vencedora, que deverá conter o detalhamento do objeto entregue, e será creditado em nome da CONTRATADA por meio de ordem bancária, em conta corrente por ela indicada, uma vez satisfeitas às condições estabelecidas neste edital, no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data final do período de adimplemento, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.

a) O pagamento mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária será realizado desde que a CONTRATADA efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

b) Para execução do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar da Nota Fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível em nome da Secretaria de Administração da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência.

9.2) A Nota Fiscal/Fatura correspondente deverá ser entregue pela CONTRATADA diretamente ao gestor do contrato, que somente atestará a prestação do serviço e liberará a Nota Fiscal/Fatura para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

9.3 Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida pelo gestor à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que ele providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Presidência da República.

9.4 No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira devido será calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

- EM** = Encargos Moratórios;
- N** = Numero de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP** = Valor da parcela a ser paga;
- I** = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado;
- I** =  $\frac{(TX)}{365}$        $I = \frac{(6/100)}{365}$        $I = 0,00016438$
- TX** = Percentual da taxa anual = 6%

9.4.1) A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na Nota Fiscal/Fatura seguinte ao da ocorrência.

9.5) Para o pagamento a Presidência da República realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, quando à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal (Receita Federal do Brasil – certidão conjunta), FGTS e INSS e Trabalhista (Certidão Negativa de Débito Trabalhista), Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal) e Qualificação econômico-financeira (índices Calculados: SG, LG e LC), para verificar a manutenção das condições de habilitação, podendo ser consultados nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, construindo meio legal de prova.

a) Constatada a situação de irregularidade junto ao SICAF, a CONTRATADA será notificada, por escrito, para que no prazo de 05 (cinco) dias úteis regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

b) O prazo estipulado poderá ser prorrogado a critério da Administração.

9.6) Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada à Presidência da República por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da CONTRATADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

9.7) O pagamento efetuado pela Presidência da República não isenta a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas.





Presidência da República  
Secretaria-Geral  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Recursos Logísticos

9.8) A Presidência da República poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

#### 10) ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

10.1) A Presidência da República designará um gestor titular e um substituto para exercer a fiscalização do contrato resultante deste Projeto Básico que registrará todas as ocorrências, deficiências em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº. 8.666/93.

10.2) O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da execução do objeto e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

10.3) A existência e atuação da fiscalização pela Presidência da República em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da contratada no que concerne execução do objeto contratado.

#### 11) DO REAJUSTE

11.1 Os preços contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta, ou nos reajustes subsequentes ao primeiro, sendo a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste, utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pela Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas,, acumulado em 12(doze) meses.

#### 12) MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

12.1) O mecanismo formal estabelecido é a Ata de reunião, que será utilizada conforme a tabela abaixo, não excluindo outros formatos cabíveis.

FUNÇÃO	FORMA DE COMUNICAÇÃO	PERIODICIDADE	MEIO
REUNIÕES DE CONTROLE GERENCIAL	ATA DE REUNIÃO	QUINZENAL	PRESENCIAL
REUNIÕES TÉCNICAS DE ACOMPANHAMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	ATA DE REUNIÃO	QUINZENAL	PRESENCIAL
REGISTRO DE "RECEBIMENTO PROVISÓRIO" E "RECEBIMENTO DEFINITIVO"	E-MAIL	ENTREGA DE CÓDIGO E HOMOLOGAÇÃO DO SISTEMA	DIGITAL

Brasília, 25 de setembro de 2014

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
MARCELO FERREIRA PINHEIRO	CARLOS EDUARDO OURIQUE PEREIRA CARNEIRO	SIMONE DE OLIVEIRA SATURNINO

Aprovo o presente, conforme apresentado.

Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/2014.

**Maurício Marques**  
Diretor de Tecnologia