



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CASA CIVIL
IMPrensa NACIONAL**

CONTRATO Nº 07/2013

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA IMPRENSA NACIONAL, E A EMPRESA IOS INFORMÁTICA ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TECNOLÓGICO A AMBIENTE COMPUTACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE REDES, SEUS MEIOS DE COMUNICAÇÃO, SISTEMAS FUNCIONAIS E PROCESSOS DE EXECUÇÃO DE TAREFAS OPERACIONAIS DA COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA IMPRENSA NACIONAL.

PROCESSO Nº 00034-000579/2013-46

A União, por intermédio da IMPRENSA NACIONAL, Órgão específico, singular, integrante da estrutura regimental da Casa Civil da Presidência da República, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.196.645/0001-00, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 06, Lote 800, Brasília-DF, doravante denominada Contratante, representada pelo Diretor-Geral, Senhor **FERNANDO TOLENTINO DE SOUSA VIEIRA**, portador da Carteira de Identidade nº 627.031 - SSP/DF, e do CPF nº 027.029.915-72, residente e domiciliado no Distrito Federal, com delegação de competência conferida pela Portaria nº 555, de 25 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, e de conformidade com as atribuições conferidas no art. 5º, inciso XII, da Portaria nº 147, de 9 de março de 2006, da Ministra de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, e a Empresa **IOS INFORMÁTICA ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS S.A.**, estabelecida no SCN Quadra 05, Bloco "A", Nº 50, Sala 1001, Parte A, Asa Norte, CEP 70.715-900, Brasília DF, doravante denominada Contratada, inscrita no CNPJ sob o nº 38.056.404/0001-70, neste ato representada por seu Diretor **ANDRÉ LUIZ ESCANDURA**, nacionalidade brasileira, separado judicialmente, portador da Carteira de Identidade nº 14.459.867-SSP/SP e do CPF nº 065.606.088-32, de acordo com a representação legal, têm entre si ajustado o presente Contrato que se regerá pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei nº 10.520, de 17 de junho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, e demais diplomas legais pertinentes, consoante o Processo nº 00034.000579/2013-46, observado as condições estabelecidas no Edital de **Pregão Eletrônico nº 08/2013** e seus Anexos, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução de tarefas operacionais da Coordenação de Tecnologia da Informação da Imprensa Nacional, conforme as especificações, quantidades e condições estabelecidas no **Termo de Referência – Anexo I, do Edital de Pregão Eletrônico nº 08/2013**.

SUBCLÁUSULA ÚNICA – Vinculam-se ao presente Contrato, o **Anexo I, o Edital de Pregão Eletrônico nº 08/2013** e seus anexos, bem como a proposta da Contratada, os quais constituem partes integrantes deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO AMPARO LEGAL

A contratada foi selecionada por meio do **Pregão Eletrônico IN nº 08/2013**, de acordo com o disposto na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, IN/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, e suas alterações, Instrução Normativa nº 04 de 12 de novembro de 2010, e Portaria Normativa nº 7, de 09 de março de 2011, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, Decreto nº 3.784, de 6 de abril de 2001, Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

1. São obrigações da Contratada

1.1. Credenciar devidamente o seu Preposto para representá-lo em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório e mantê-lo em caráter permanente nas dependências da Contratante, em Brasília/DF, para acompanhar a execução dos serviços e realizar a interface técnica e administrativa entre a Contratante e a equipe da Contratada, sem custo adicional.

1.2. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da Contratante.

1.3. Assumir total responsabilidade pela execução dos serviços contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato e seus anexos.

1.4. Assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela Contratante não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço institucional ou acessado a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados com ou sem aviso prévio.

1.5. Propor os ajustes necessários ao aprimoramento, à segurança e à racionalização dos serviços prestados em conformidade com as definições deste Instrumento.

1.6. Comunicar à Contratante, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos.

1.7. Submeter à Contratante qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços.

1.8. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até 25% do seu valor inicial.

1.9. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da utilização de seus produtos, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

1.10. Responsabilizar-se por outras despesas diretas e indiretas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato, tais como: encargos fiscais, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas e imputáveis à contratada.

1.11. Responsabilizar-se por todos os salários e pelos encargos sociais trabalhistas e previdenciários relativos ao pessoal técnico e administrativo alocado à execução dos serviços objeto do contrato, ficando a Contratante isenta de qualquer responsabilidade decorrente de vínculo empregatício ou obrigação trabalhista com o pessoal alocado neste projeto.

1.12. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se, igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, relacionadas ao cumprimento do contrato a ser firmado.

1.13. Atender às solicitações emitidas pela Fiscalização quanto ao fornecimento de informações e/ou documentação.

1.14. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios defeitos ou incorreções que forem detectados durante a vigência deste Instrumento, cuja responsabilidade lhe seja atribuível, exclusivamente.

1.15. Cuidar para que os materiais definidos no Termo de Referência sejam reconhecidamente de versão tecnológica mais recente, de primeira qualidade quanto aos componentes e acabamento empregados, observando-se rigorosamente as especificações.

1.16. Prestar os serviços ora contratados, por meio de mão-de-obra especializada e devidamente qualificada necessária e indispensável à completa e perfeita execução dos serviços, em conformidade com as especificações do Termo de Referência.

1.17. Documentar, manualizar e normatizar todos os serviços executados visando à transferência de tecnologia para a Contratante.

1.18. Elaborar Relatório Mensal de Atividades relacionando os serviços prestados durante o mês anterior, nos moldes definidos pela Contratante e em consonância com as normas vigentes, o qual será indispensável ao acompanhamento e controle das ações previstas no Termo de Referência e deverá ser entregue juntamente com a respectiva fatura.

1.19. Encaminhar à Contratante, antes da data de início da realização dos serviços relação nominal dos profissionais, incluindo o nº do CPF, Carteira de Identidade e cópia do Termo de Sigilo.

1.20. Utilizar na execução dos serviços, funcionários contratados, selecionados, de comprovada competência, bom comportamento e identificados. Estes funcionários deverão obedecer às normas da Contratante, podendo ser exigido pela fiscalização a substituição de qualquer elemento cujo comportamento ou capacidade sejam julgados impróprios ao desempenho dos serviços contratados.

2. São obrigações da Contratante:

2.1. Designar formalmente, na forma do art. 67 da Lei nº 8.666/93 e IN/04, representantes para fiscalizar o Contrato.

2.2. Exercer a fiscalização da execução do Contrato, por meio de Comissão de Fiscalização especialmente designada para este fim, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela contratada.

2.3. Fornecer à Contratada as normas da Contratante para o acesso e execução de serviços.

2.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da contratada ou por seu preposto.

2.5. Permitir acesso do pessoal técnico da Contratada, necessários à execução dos serviços, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

2.6. Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

2.7. Notificar a Contratada sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos equipamentos ou serviços prestados, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

2.8. Registrar e oficializar a Contratada, as ocorrências de desempenho ou comportamento insatisfatório, irregularidades, falhas, insuficiências, erros e omissões constatados, durante a execução do contrato, para as devidas providências pela Contratada.

2.9. Encaminhar para o atesto dos gestores as faturas emitidas e produtos dos serviços prestados.

2.10. Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela Contratada e, caso necessário, propor adequações que busquem melhorar o desempenho na execução dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

18.1. Gestão do Contrato – A gestão do contrato fica a cargo de servidores efetivos da Coordenação de Tecnologia da Informação, unidade requisitante.

18.1.1. Papéis e Responsabilidades

18.1.1.1. O demandante do serviço será responsável por:

a) Emitir mensalmente as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações exigidas e encaminhá-las à Equipe de Fiscalização, para avaliação, com antecedência mínima de: 07(sete) dias para as Ordens de Serviços demandadas normalmente; e 01(um) dia para as Ordens de Serviços “Por Demanda” com características emergenciais.

b) Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela Contratada.

c) Analisar a qualidade dos serviços realizados e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.

d) Emitir os Relatórios de Atividades das Ordens de Serviços de sua responsabilidade e encaminhá-las à Equipe de Fiscalização no primeiro dia útil do mês subsequente.

18.1.1.2. A Equipe de Fiscalização do contrato será responsável por:

a) 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 ou da Contratante.

b) Receber as Ordens de Serviços dos Demandantes, avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar a execução e encaminhar à Coordenação de Tecnologia da Informação para aprovação.

c) Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

d) Consolidar mensalmente, emitir e encaminhar os Relatórios de Serviços após recebimento dos relatórios emitidos pelos demandantes.

- As glosas previstas no Acordo de Nível de Serviço serão calculadas por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido;
- No caso de proposta de glosa, deverão ser anexados os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências; e
- As aplicações das glosas previstas não substituirão as penalizações administrativas.

e) Encaminhar os Relatórios de Serviços consolidados ao Coordenador de Tecnologia da Informação até o 2º (segundo) dia útil subsequente ao mês de referência.

f) 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.

g) Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal Consolidado ao Preposto para conhecimento e emissão da nota de cobrança até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente.

h) Atestar a nota de cobrança encaminhada pela Contratada e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.

i) Autorizar a aplicação das glosas propostas pelos demandantes;

j) Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR DO CONTRATO

Conforme descrito no quadro abaixo, o valor anual estimado deste contrato é de R\$ 2.420.812,80 (dois milhões quatrocentos e vinte mil oitocentos e doze reais e oitenta centavos), correspondente a 145.920 UST, ao preço unitário de R\$ 16,59 (dezesseis reais e cinquenta e nove centavos).

As despesas correrão à conta dos recursos consignados a Contratante, no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2013, Programa de Trabalho: 04662203828040001, Fonte: 150, Elemento de Despesa: 339037, tendo sido emitida a Nota de Empenho nº 2013NE800336, datada de 12/06/2013, no valor de R\$ 1.338.171,52 (um milhão trezentos e trinta e oito mil cento e setenta e um reais e cinquenta e dois centavos):

Item Único	Tipos de Tarefas	Estimativa Anual (UST)
1.1	Tarefas Rotineiras	87.552
1.2	Tarefas de Demandas e Suporte Técnico Planejado e Eventual	58.368
TOTAL DE UNIDADES DE SUPORTE TÉCNICO		145.920

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente em até 05(cinco) dias úteis, contados da apresentação da fatura, no caso de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do artigo 24 da Lei n. 8.666/1993 e 10(dez) dias úteis, contados da atestação da nota fiscal, para os demais casos.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – A Contratante, sem prejuízo de exercer outras prerrogativas contratuais, poderá sustar o pagamento da fatura apresentada pela Contratada, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- a) Execução parcial ou defeituosa dos serviços.
- b) Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a Contratada atenda à cláusula infringida.
- c) Paralisação dos serviços por culpa da Contratada.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Mensalmente, deverá ser apresentado, pela Contratada, relatório dos serviços executados no período, totalizando o quantitativo de UST's. Estes documentos serão imprescindíveis para a validação/aceite dos serviços executados e para a liberação de pagamento.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A documentação de cobrança não aceita pela Contratante será devolvida à Contratada para a devida correção, com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização.

- a) Caso a Contratada não faça as correções apontadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, incidirá nas sanções previstas no Contrato;
- b) A devolução da documentação de cobrança não aprovada pela Contratante não servirá de motivo para que a Contratada suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Previamente ao pagamento a ser efetuado, será realizada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da situação da Contratada, relativamente às condições de habilitação exigidas nesta licitação.

CLÁUSULA SETIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei.

CLÁUSULA OITAVA – REAJUSTE DOS PREÇOS

O valor do contrato poderá ser reajustado decorridos 12 (doze) meses de sua vigência, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data de apresentação da proposta.

CLÁUSULA NONA – GARANTIA CONTRATUAL

A Contratante exigirá da contratada, no ato da assinatura do contrato, prestação de garantia pela execução das obrigações assumidas, que corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, cabendo à mesma optar por uma das seguintes modalidades de garantia: Caução em dinheiro ou título da dívida pública; Seguro – Garantia ou Fiança bancária.

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DOS SERVIÇOS

1. A Contratada garantirá os serviços prestados por 3 (três) meses após a entrega dos produtos objeto da Ordem de Serviços, independente do término da vigência do contrato, a menos que disposto em contrário nas descrições detalhadas dos serviços. Nesse período a Contratada se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos/serviços entregues no período de vigência do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pela Contratante ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

2. Caberá à Contratada, no período de garantia, realizar toda a correção decorrentes dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pela Contratante.

3. Caso uma solução apresentada e/ou artefato, referentes a um serviço contratado, sejam alterados pela Contratante ou por sua autorização, a garantia cessará apenas para estes produtos.

4. O prazo para execução de serviços durante a garantia, exceto quando definido a data-início, se inicia quando do envio da solicitação ou da indisponibilidade do serviço por motivo de alguma falha. Neste caso, caberá a Contratante o monitoramento de cada serviço, acompanhando as falhas e a solicitação da devida correção.

5. A Contratada será a única e exclusiva responsável pela execução das atividades, reservando-se à Contratante o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dessas atividades.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DAS SANÇÕES

1 - O licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução da contratação, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, Distrito Federal, Estados e Municípios, e será descredenciado no SICAF, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Instrumento e das demais cominações legais.

2 - Pela inexecução total ou parcial da contratação a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada, observando a gravidade das faltas cometidas, as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa:

b1) compensatória, no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da nota de empenho, pela recusa em retirá-la, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após regularmente convocado, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no subitem 1.

b2) compensatória, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor da nota fiscal;

b3) moratória, no percentual correspondente a 0,5% (meio por cento), calculada sobre o valor da nota de empenho, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 10% (dez por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias;

b4) moratória, no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da contratação, pela inadimplência além do prazo acima.

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e após decorrido o prazo da sanção aplicada de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar.

3 - As sanções previstas nas alíneas "a" e "c" do subitem 2 poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea "b", facultada a defesa prévia da Contratada, em processo próprio de penalidade.

4 - A sanção estabelecida na alínea "c" é de competência exclusiva do Ministro de Estado, facultada a defesa da Contratada, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

5 - No caso de aplicação das sanções estabelecidas no subitem 2 acima, assim são definidas as possíveis faltas cometidas pela Contratada:

a) **Faltas leves:** puníveis com a aplicação de penalidade de advertência e multas, caracterizando-se pela inexecução parcial de deveres de pequena monta, assim entendidas como aquelas que não acarretam prejuízos relevantes aos serviços da Administração e a despeito delas, a regular prestação dos serviços não fica inviabilizada;

b) **Faltas graves:** puníveis com a aplicação das penalidades de advertência e multas, caracterizando-se pela inexecução parcial ou total das obrigações que acarretam prejuízos aos serviços da Administração, inviabilizando total ou parcialmente a execução da contratação, notadamente em decorrência de conduta culposa da Contratada;

c) **Faltas gravíssimas:** puníveis com a aplicação das penalidades de multas e impedimento de licitar e contratar com a União, Distrito Federal, Estados e Municípios, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, caracterizando-se pela inexecução parcial ou total das obrigações que acarretam prejuízos relevantes aos serviços da Administração, inviabilizando a execução da contratação em decorrência de conduta culposa ou dolosa da Contratada.

6 - As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Contratante.

7 - As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da Administração, devidamente justificado.

8 - O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado a Contratada.

9 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso da aplicação da penalidade descrita na alínea "c" do subitem 2, a Contratada deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste item e das demais cominações legais.

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

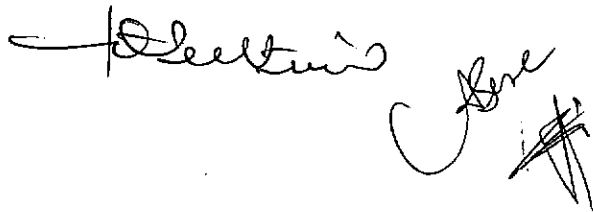
11 - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES

Este Contrato somente sofrerá alterações, consoante disposições do Art. 65, da Lei n.º 8.666, de 1993, por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DA RESCISÃO DO CONTRATO

São motivos para a rescisão do presente Contrato:



- 1 – o não-cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 2 – o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 3 – a lentidão de seu cumprimento, levando a Contratante a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços nos prazos estipulados;
- 4 – o atraso injustificado no início dos serviços;
- 5 – a paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;
- 6 – a subcontratação, total ou parcial de seu objeto, a associação da Contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Edital e neste Contrato;
- 7 – o desatendimento às determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, assim como as de seus superiores;
- 8 – o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666/93;
- 9 – a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- 10 – a dissolução da sociedade;
- 11 – a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da Contratada, que prejudique a execução deste Contrato;
- 12 – razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;
- 13 – a supressão, por parte da Contratante, de serviços, acarretando modificação do valor inicial deste Contrato, além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, sem prévio acordo entre as partes;
- 14 – a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Contratante, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e outras previstas, assegurado à Contratada, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- 15 – o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Contratante decorrentes dos serviços ou parcelas destes, já executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- 16 – a não-liberação, por parte da Contratante, de área ou local para execução dos serviços, nos prazos contratuais;
- 17 – a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – A rescisão deste Contrato poderá ser:

1 – determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos 1 a 12 e 17 desta Cláusula;

2 – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Contratante;

3 – judicial, nos termos da legislação.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos 12 a 17 desta Cláusula, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

1 – pagamentos devidos pela execução dos serviços até a data da rescisão contratual;

2 – pagamento do custo da desmobilização.

SUBCLÁUSULA QUINTA – A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação resumida deste Contrato no Diário Oficial da União será providenciada pela Contratante até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, correndo a despesa por sua conta.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

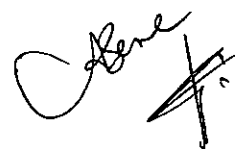
A Contratada arcará com todas as perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes das ações que a Contratante for compelida a responder em intervenção judicial, no caso dos serviços prestados por força do contrato violarem direitos de terceiros.

Fica expressamente proibida a contratação, por parte da Contratada, de servidor pertencente ao quadro de pessoal da Contratante durante a execução dos serviços objeto deste Instrumento.

Durante a vigência do Contrato, a Contratada não poderá alocar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, bem como de membros da Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – DO FORO

As partes elegem o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília - DF para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento deste instrumento, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



E, por estarem assim justas e acertadas, foi celebrado o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, sem rasuras ou emendas, o qual, depois de lido e achado conforme, perante 02 (duas) testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

Brasília-DF, 14 de junho de 2013.



FERNANDO TOLENTINO DE SOUSA VIEIRA
Diretor-Geral
CONTRANTE

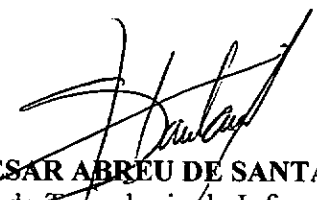


ANDRÉ LUIZ ESCANDURA
Diretor Sócio
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



ALESSANDRA DE SENE TRINDADE
Coordenadora de Recursos Logísticos
Matrícula Siape nº: 1578612



PAULO CÉSAR ABREU DE SANTANA
Coordenador de Tecnologia da Informação
Substituto
Matrícula Siape nº: 440880

ANEXO I
CONTRATO Nº 07/2013
Acordo Mínimo de Nível de Serviços

O presente documento estabelece critérios mínimos a serem exigidos da empresa Contratada no tocante aos serviços prestados para a Contratante.

1. Objetivo

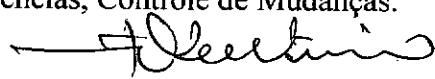
Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao monitoramento e manutenção do ambiente de produção, atendimento a chamados técnicos e resolução de problemas, mantendo os níveis de qualidade previstos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico da Imprensa Nacional e as Certificações de qualidade conquistadas pelo Contratante.

2. Premissas e Responsabilidades

- As partes envolvidas providenciarão em até 60 (sessenta) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.
- A Contratada deverá registrar o tempo de espera por chamados que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores do Contratante, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.
- As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.
- Caso a Contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à Contratante, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.
- As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do Contratante que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

3. Indicadores de Nível de Serviço

- **Serviços Críticos.** Recursos Humanos, Acesso Web, Serviço de Mensageria, armazenagem corporativa, Backup e Restore, servidores de arquivos, ambiente de virtualização.
- **Ferramentas de Controle.** Nágios, Livro de Ocorrências, Controle de Mudanças.







DISPONIBILIDADE	
01	Indicador
	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
	Descrição
	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que dêem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas.
	Medição
	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Cálculo: $\frac{100 \cdot (HTP - HMP - HIT - HIP)}{(HTP - HMP - HIT)}$
	Meta
	99,70% de disponibilidade
	Ocorrência
	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida
	Glosa
	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros

- **Análise Proativa.** Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as manutenções e os suportes necessários de maneira a proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos *hardwares* e *softwares* para avaliação e detecção de intervenções necessárias, submetendo-os à Contratante para programação das intervenções que permitirem agendamento.
- **Intervenção Proativa.** 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 e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da Contratante antes de execução.





POATIVIDADE		
02	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.
	Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela 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 diariamente pelo Contratante e classificadas conforme definição da correção aplicada.
	Meta	Número de incidente por falta de proatividade ≤ 4 .
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
	Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes; 1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.

- **Abrangência dos Incidentes.** Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, 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.
- **Responsabilização.** Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

INCIDENTES		
03	Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
	Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela Contratada em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
	Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do Contratante que registrará a ocorrência via e-mail para a caixa postal Indicadores e Metas , assunto "incidentes", e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da Contrada ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
	Meta	Número de incidentes ≤ 1 .
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
	Glosa	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes; 3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes; 5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.

- **Objetivo do Plano de Comunicação.** Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.
- **Matriz de Comunicação.** Define os setores a ser notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela Contratada, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES		
04	Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
	Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do Contratante.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da Contratante o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, 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 em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da Contratante no Livro de Ocorrências, sob o título de "Plano de Comunicação" e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
	Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 2 .
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

- **Prazo para execução das demandas.** Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a Contratada em casos emergenciais e de interesse da Contratante poderá ser necessário a utilização de recursos extras da Contratada para atendimento.
- **Definição de prazos.** A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.
- **Novas demandas.** Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da Contratada, deverão ser previstos um prazo mínimo para o reenquadramento da mesma.

EXECUÇÃO DE DEMANDAS		
05	Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
	Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo Contratante, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela Contratada.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da Contratante através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
	Meta	Número de atrasos ≤ 4 .
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

Restauração de Serviços. Serão considerados para o cálculo do indicador as manutenções programadas ou emergenciais que necessitem de paralisação dos serviços com restabelecimento posterior. São atividades como de migração de servidores, expansão de discos, etc.

- **Consideração de Prazos.** Os prazos definidos para execução serão definidos com a Contratada e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO		
06	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 <i>hardwares</i> que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a Contratada deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do Contratante que receberá via SMS ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$
	Meta	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da Contratada.
	Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 horas
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo de Previsto para Realização do Serviço

4. Considerações Gerais

- **Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM).** 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.
- **Percentual máximo de glosas (30%).** A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 30% (trinta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a Administração da Contratante com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

Novos serviços críticos. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a Contratante conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

