



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE RONDÔNIA

**CONTRATO**

**CONTRATO N. 11/2017**, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE RONDÔNIA, E A EMPRESA STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S. A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

**CONTRATANTE:** UNIÃO, por intermédio da **SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE RONDÔNIA**, registrada no CNPJ/MF sob o n. 05.429.264/0001-89, com sede na Avenida Presidente Dutra, 2203, Baixa da União, Porto Velho/RO, representada pelo Diretor da Secretaria Administrativa, Senhor WALDIRNEY GUIMARÃES DE REZENDE, de acordo com a representação outorgada pela Portaria SJ DIREF 216/2017.

**CONTRATADA:** STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S. A., inscrita no CNPJ/MF sob o n. 58.069.360/0001-20, estabelecida na Avenida Marginal, 156, Centro, Jaguariúna/SP, CEP 13820-000, Fone/Fax: (11) 3039-2000, representada por seu procurador, Senhor LUIZ CARLOS MARQUES DE AGUIAR, brasileiro, casado, portador da Cédula de Identidade RG n. 13.160.859 SSP/SP e do CPF/MF n. 041.058.398-70, de acordo com a representação que lhe é outorgada por procuração (4961524)

Nesta data, os partes celebram o presente contrato emergencial, instruído nos autos do PAe-SEI n. 0003428-49.2017.4.01.8012, com fundamento na dispensa de licitação prevista no artigo 24, inciso IV, da Lei n. 8.666/1993, e em conformidade com as disposições legais e regulamentares pertinentes, observados os preceitos e fundamentos da Administração Pública, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação, com execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, abrangendo os serviços de atendimento de segundo e terceiro níveis aos usuários da CONTRATANTE, conforme condições estabelecidas neste instrumento e no Termo de Referência.

§ 1º Os serviços serão prestados nas unidades jurisdicionais da CONTRATANTE, localizadas nos seguintes endereços:

Localidade	Endereço	Contato
Sede da Seção Judiciária de Rondônia	Avenida Presidente Dutra, 2203, Baixa da União, Porto Velho/RO	69 3211-2540
Subseção Judiciária de Guajará-Mirim/RO	Avenida Duque de Caxias, 2409, Santa Luzia, Guajará-Mirim/RO	69 3541-4342
Subseção Judiciária de Ji-Paraná/RO	Avenida Marechal Rondon, 935, Centro, Ji-Paraná/RO	69 3416-6400
Subseção Judiciária de Vilhena/RO	Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, 1196, Jardim Eldorado, Vilhena/RO	69 3322-2063

§ 1º A descrição detalhada dos serviços, suas características e quantitativos estão contidos no Termo de Referência.

§ 2º É expressamente vedado à CONTRATADA transferir a terceiros as obrigações por ela assumidas neste contrato sem o prévio e expreso consentimento da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA FINALIDADE**

A finalidade do presente instrumento é garantir, até a conclusão do processo licitatório ordinário em andamento no Tribunal Regional Federal da Primeira Região, os serviços de atendimento e suporte aos usuários de soluções de tecnologia da informação, das quais são totalmente dependentes as atividades desempenhadas por magistrados, servidores, estagiários e terceirizados que atuam na Seção e Subseções Judiciárias, assim como por seus jurisdicionados.

Parágrafo único. O processo licitatório especificado no *caput* é objeto do PAe-SEI n. 0021942-57.2015.4.01.8000.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Por este instrumento, a Contratada obriga-se a:

1. executar os serviços de acordo com os prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;
2. designar preposto para representá-la nas dependências da CONTRATANTE e exercer a supervisão e controle de pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus colaboradores;
3. remunerar os profissionais alocados para prestação dos serviços com salários condizentes às atividades desenvolvidas, em conformidade com os valores praticados no mercado de TI, observando as exigências para cada nível contratado e as diferenças salariais inerentes às diferentes habilidades exigidas para cada nível;
4. responsabilizar-se, em relação a seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços a serem prestados;
5. apresentar, previamente, relação dos profissionais a serem designados para os serviços, com a respectiva avaliação individual, para que a CONTRATANTE possa verificar e confirmar que o profissional disponibilizados para a execução dos serviços atende às qualificações especificadas no contrato;
6. manter os profissionais, quando em horário de execução de atividades, com apresentação condizente com o ambiente onde o serviço será executado, devidamente identificado, mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visíveis, a ser confeccionado pela CONTRATADA;
7. empenhar-se para que seus empregados tratem com cortesia os servidores da CONTRATANTE, clientes, visitantes e demais colaboradores, podendo a CONTRATANTE exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;
8. orientar os profissionais a:
  - a. não permanecer em grupos conversando com visitantes, colegas ou funcionários, durante o horário de trabalho, sobre assuntos diversos das atividades exercidas;
  - b. utilizar o telefone exclusivamente para o serviço;
9. manter quantidade suficiente de profissionais com os requisitos técnicos exigidos, para atendimento aos níveis de serviço estabelecidos;
10. cumprir, rigorosamente, toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aquelas referentes a segurança, a previdência e as obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor e na medicina do trabalho;
11. responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo que, por dolo ou culpa, seus profissionais causarem a terceiro ou à CONTRATANTE;
12. executar os serviços de acordo com os padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE, aferidos por instrumentos de gestão e pelos níveis de serviço;
13. realizar a transferência de conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE, conforme descrito na Cláusula Quarta deste Contrato;
14. manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros, que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido;
15. instruir seus profissionais quanto à prevenção de acidentes nas dependências da CONTRATANTE;
16. indicar, com anuência da CONTRATANTE, formalmente, quando da assinatura do contrato, preposto técnico que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, para coordenação dos serviços e para a gestão administrativa do contrato. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os

contatos com o gestor do contrato, durante a execução deste, bem como prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

- a. gerenciar a execução dos serviços contratados;
  - b. assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados, com vistas à execução dos serviços contratados;
  - c. informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
  - d. elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;
  - e. acompanhar e manter-se atualizados quanto aos chamados técnicos;
  - f. desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas a seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado;
  - g. o preposto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE, e acessível à chamada telefônica em qualquer outro horário;
17. cumprir as normas e regulamentos internos de segurança e disciplina da CONTRATANTE, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício;
18. substituir, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, sempre que exigido pela CONTRATANTE e independentemente de justificativa, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pela CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público;
1. fica vedado o retorno dos profissionais substituídos às dependências da CONTRATANTE, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais, salvo autorização expressa da CONTRATANTE;
19. acolher a fiscalização da CONTRATANTE levada a efeito pelo gestor do contrato, cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução das tarefas;
20. apresentar à CONTRATANTE toda a legislação federal atualizada, existente ou que venha a ser editada, regulamentando as atividades contratadas;
21. comprovar a qualificação profissional de seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da CONTRATADA;
22. manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução;
1. a qualificação, sempre que exigida pela CONTRATANTE, deverá ser comprovada por certificados oficiais;
  2. para as novas funcionalidades, softwares e versões que a CONTRATANTE venha a utilizar, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para se adequar à necessidade proposta e repassar esses conhecimentos aos técnicos alocados nas Seções Judiciárias ou Subseções Judiciárias vinculadas;
23. responsabilizar-se pela atualização dos conhecimentos de seus profissionais nas novas versões ou releases de softwares ou aplicativos que façam parte das tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE;
24. manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
25. arcar com o treinamento necessário para a perfeita execução dos serviços, inclusive atualização de sua equipe em novas versões ou releases dos sistemas operacionais, softwares ou aplicativos;
1. esses treinamentos não serão caracterizados como hora trabalhada e deverão ser ressarcidos ao CONTRATANTE ou glosados, caso ocorram em horário de execução de tarefas.
  2. prestar os serviços de forma ininterrupta, mantendo o nível mínimo de serviço acordado;
26. fornecer todos os materiais de escritório ou outros semelhantes, necessários à para operação de suas atividades, tais como mídias óticas ou magnéticas e etc;
27. a CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos aos estabelecidos neste contrato, desde que a necessidade seja comunicada previamente à CONTRATADA;
28. encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato termo de confidencialidade de todos os seus funcionários

que prestam serviço ao CONTRATANTE e seus órgãos integrantes;

1. o termo de confidencialidade deverá conter os dados abaixo, de acordo com a Lei n. 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no país, e dá outras providências; e demais legislação aplicável;
  2. nome do prestador, número do RG; órgão expedidor; CPF; domicílio; cargo; timbre da empresa contendo CNPJ e número do contrato a que se refere;
29. manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão da participação na elaboração do serviço prestado, não podendo, a qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimentos a terceiros, sem anuência expressa do CONTRATANTE, sob as penas da lei, mesmo após o término do contrato;
30. garantir que as soluções tecnológicas que compõem os serviços fornecidos não infringem quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários advocatícios – custas e despesas processuais ou quaisquer despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra o CONTRATANTE;
31. suprir as necessidades ou redimensionar os quantitativos de profissionais, sem ônus para o CONTRATANTE, caso seja constatada a insuficiência de profissionais postos à disposição da demanda requerida ou alocados à prestação dos serviços;
32. não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste Contrato.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES SINGULARES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA, além do elencado na cláusula terceira e do que consta de outras cláusulas deste contrato, obriga-se a elaborar e executar plano de transferência de conhecimentos a profissionais indicados pelo CONTRATANTE e sem ônus adicionais para este, nos seguintes termos e de acordo com as demais disposições do anexo I deste contrato:

1. No prazo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA entregará à CONTRATANTE Plano de Transferência de Conhecimentos completo, que o aprovará se o reputar eficaz, sobretudo quanto ao cronograma e horários, à forma, meios ou recursos que serão empregados para este fim.
  1. O Plano deve prever, necessariamente:
    - a. transferência de conhecimentos, por meio de eventos específicos, com utilização de documentos técnicos, manuais específicos e base de conhecimento desenvolvida;
    - b. metodologia a ser utilizada posteriormente pelos técnicos a quem será atribuída a tarefa de multiplicadores de conhecimento;
    - c. palestras e treinamentos voltados para a eficácia da transferência do conhecimento adquirido durante a execução dos serviços.
  2. A Transição Contratual, entendida como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados ou executados, terá início 60 (sessenta) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato.
    1. Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, devendo conter, no mínimo:
      - a. identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;
      - b. cronograma detalhado do Plano de Transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;
      - c. estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;
      - d. plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição.
    2. O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial de cada CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.



3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.
4. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição.
  1. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição.
5. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Por este instrumento, a CONTRATANTE obriga-se a:

1. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços;
2. exigir o uso de crachá no acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA;
3. prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por seu preposto;
4. avaliar relatório mensal e estatísticas dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviços alcançados;
5. manter a CONTRATADA atualizada sobre os padrões de instalação, operação, configuração, segurança tecnológica e segurança da informação adotada no âmbito da Primeira Região, a fim de que seu pessoal técnico esteja sempre habilitado à execução dos serviços contratados;
6. permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso aos equipamentos de sua propriedade, para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências;
7. efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
8. repassar orientações sobre os procedimentos a serem executados e sobre os sistemas internos, bem como suas atualizações, para repetidores da CONTRATADA, previamente aprovados pelo corpo técnico da CONTRATANTE;
  1. esse repasse será feito em uma única vez pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA transferir essas informações aos profissionais alocados para a prestação dos serviços;
  2. os profissionais novatos a serem alocados deverão, antes do início das atividades, serem treinados nos sistemas internos do CONTRATANTE, bem como nas formas e técnicas de atendimento adotadas pela CONTRATANTE;
    1. esses treinamentos não serão caracterizados como hora trabalhada e serão ressarcidos ao CONTRATANTE ou glosados, caso ocorram em horário de execução de tarefas;
9. designar servidor ou comissão para acompanhar e fiscalizar o cumprimento do contrato;
10. exigir, sempre que necessário, a apresentação, pela CONTRATADA, dos comprovantes de manutenção das condições que ensejaram a contratação.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

A gestão do contrato ficará a cargo do supervisor da Seção de Tecnologia da Informação da Seção Judiciária de Rondônia - SEINF/RO ou de seu substituto legal, ou de outro servidor designado pela CONTRATANTE para esse finalidade.

§ 1º A gestão do presente contrato compreenderá:

- a. manter registro de aditivos ou outros instrumentos;

- b. controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- c. manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;
- d. receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
- e. comunicar, formalmente, irregularidades cometidas, passíveis de penalidades, bem como efetuar glosas na fatura;
- f. encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

§ 2º O gestor do contrato comunicará, formalmente, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

§ 3º A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas.

§ 4º A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o contrato.

§ 5º Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

§ 6º O gestor do contrato anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

§ 7º As decisões e providências que ultrapassarem a competência do gestor deverão ser solicitadas à autoridade competente, imediatamente superior, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

A despesa orçamentária da execução deste contrato correrá à conta da Programa de Trabalho Resumido 085322; Natureza de Despesa 339039 - Serviço de Pessoa Jurídica.

§ 1º A nota de empenho será emitida pela CONTRATANTE após a formalização do contrato.

§ 2º Para os exercícios financeiros seguintes, as despesas deste contrato serão custeadas com créditos orçamentários dos respectivos exercícios, para os quais serão emitidas as notas de empenho correspondentes.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO PREÇO**

O valor total da contratação é de R\$ 167.230,02 (cento e sessenta e sete mil, duzentos e trinta reais e dois centavos), correspondente ao período de 180 (cento e oitenta) dias, ressalvadas as possibilidades de rescisão previstas na cláusula décima quarta, com pagamento de parcelas fixas mensais de **R\$ 27.871,67** (vinte e sete mil, oitocentos e setenta e um reais e sessenta e sete centavos).

§ 1º O valor total do contrato decorre da composição de preços dos serviços de suporte técnico em tecnologia da informação de Nível 2 e Nível 3.

§ 2º Nos meses de início e término do contrato, os pagamentos serão devidos nas proporções dos dias de serviço efetivamente prestados.

§ 3º As glosas referidas no *caput* serão apuradas mensalmente pelo gestor do contrato. O respectivo pagamento mensal corresponderá ao valor final, deduzidos os percentuais estabelecidos dos itens na forma do Termo de Referência.

§ 4º O preço constante no *caput* compreende todas as despesas concernentes ao objeto deste contrato, bem como todos os impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguro e outras despesas de qualquer natureza que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto desta contratação, já deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

#### **CLÁUSULA NONA - DO PAGAMENTO**

O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pelo CONTRATANTE será efetuado em parcelas mensais, mediante a apresentação da fatura acompanhada do relatório de indicadores de níveis de serviço, emitido pelo sistema informatizado do CONTRATANTE, que deverá conter o detalhamento dos serviços

executados, observado artigo 40, inciso XIV, alínea “a”, da Lei n. 8.666/1993.

§ 1º Por ocasião do pagamento serão conferidos os documentos da CONTRATADA relativos às obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias (CND-RFB/PGFN; CRF-FGTS, e CNDT-TST, Inidôneo-TCU, CNIA-CNJ E CEIS-CGU), que demonstrem a situação regular da empresa no cumprimento dos seus encargos legais, podendo ser conferida a sua validade através de consulta ao SICAF.

§ 2º As faturas serão pagas, após serem devidamente atestadas pelo gestor do contrato, designado em documentação própria, podendo a CONTRATANTE realizar eventuais glosas que tenham sido constatadas.

§ 3º O relatório de que trata o *caput* desta cláusula deverá contemplar todos os indicadores de nível mínimo de serviço tipificado neste contrato.

§ 4º Os valores referentes ao pagamento da CONTRATADA serão obtidos, conforme definido neste contrato.

§ 5º As faturas contendo incorreções serão devolvidas à CONTRATADA, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, com as razões da devolução, apresentadas formalmente, para as devidas retificações.

§ 6º A fatura deverá vir acompanhada dos relatórios, de acordo com as especificações detalhadas no Termo de Referência, sendo condição necessária para o atesto dos serviços para fins de pagamento pelo CONTRATANTE.

§ 7º Cada fatura deve referir-se, preferencialmente, ao período compreendido entre o 1º e o último dia de cada mês.

§ 8º O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a glosas ou indenizações devidas pela CONTRATADA.

§ 9º Consideram-se ordens de serviço executadas aquelas cujos aceites sejam efetivados até o último dia do mês de faturamento.

§ 10 A cada mês, será descontado o percentual total de redução a título de glosa, relativa ao nível mínimo de serviço não alcançado no mês anterior.

§ 11 O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços dentro dos níveis requeridos, descontadas as glosas na forma do Termo de Referência.

§ 12 As glosas incidirão sobre a fatura do mês em que ocorrer a prestação dos serviços; não sendo possível, recairão sobre a fatura do mês subsequente.

§ 13 O pagamento referente ao atendimento de nível 4, se exigível na presente contratação, somente será efetuado mediante comprovação de conclusão das atividades desenvolvidas nas Subseções e avaliação, conforme os indicadores de níveis de serviço.

§ 14 A remuneração pelo atendimento de nível 4, se exigível na presente contratação, será efetuada com base na planilha e nas especificações constantes no Termo de Referência, independente do prazo necessário para conclusão dos serviços.

§ 15 A fatura consignará valores em reais e discriminará o mês em que os serviços foram executados sendo, ainda, considerada para fins de pagamento a data do atesto do mencionado documento, devidamente protocolado no setor competente.

§ 16 O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a contar da data do atesto do documento de cobrança. Caso não seja efetuado neste período, serão devidos à CONTRATADA juros de mora de 0,03% (três centésimos por cento) ao dia relativo ao período compreendido entre a data do vencimento do prazo para pagamento até a data de sua efetivação.

§ 17 O atesto da fatura deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis, contados do protocolo do documento no setor competente do CONTRATANTE.

§ 18 Os pagamentos serão creditados em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste contrato.

§ 19 Os pagamentos, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, serão realizados desde que a CONTRATADA efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

§ 20 Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado, até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA**

A CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data de assinatura do

contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor atualizado do contrato, podendo optar por uma das modalidades previstas no artigo 56 da Lei n. 8.666/1993.

§ 1º A garantia permanecerá válida durante toda a vigência contratual e até 03 (três) meses após o encerramento da contratação, devendo ser atualizada a cada reajustamento ou modificação do valor do contrato, ou sempre que utilizada, total ou parcialmente, para recolhimento de multas, indenizações ou obrigações contratuais devidas pela contratada.

§ 2º O prazo para comprovação atualização ou recomposição da garantia é de 10 (dez) dias úteis, contado da data de assinatura do respectivo aditamento.

§ 3º A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a. prejuízos advindos do descumprimento do objeto e das demais obrigações contratuais;
- b. multas punitivas aplicadas à CONTRATADA;
- c. prejuízos diretos causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de qualquer de seus funcionários, prepostos ou representantes, durante a execução do contrato; e
- d. obrigações previdenciárias, sociais e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

§ 4º Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados no parágrafo anterior.

§ 5º A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

§ 6º O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a título de garantia, ou rescindir o contrato, sem prejuízo das sanções cabíveis.

§ 7º O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.

§ 8º O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

§ 9º A garantia será liberada mediante solicitação da contratada, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, desde que certificado pelo gestor do contrato o cumprimento integral das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência e execução deste contrato será de 180 (cento e oitenta) dias improrrogáveis, contados a partir do dia **19/10/2017**, podendo ser rescindido pela CONTRATANTE, sem qualquer indenização à CONTRATADA, quando finalizada a contratação regular dos serviços, objeto do Pregão Eletrônico n. 41/2017, cujos termos compõem o PAe-SEI n. 0021942-57.2015.4.01.8000.

§ 1º A rescisão antecipada do contrato deverá ser comunicada à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias consecutivos.

§ 2º A aplicação das penalidades de declaração de idoneidade, impedimento de licitar ou contratar com a União ou suspensão de licitar e contratar com a CONTRATANTE constituirá hipótese de rescisão unilateral do contrato, independentemente da vigência ajustada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE**

Em razão da natureza emergencial da contratação, os preços contratados serão fixos e irremovíveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Pela inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções: advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a União de acordo com a Lei n. 8.666/1993, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

§ 1º Indicadores fora das porcentagens mínimas aceitáveis serão considerados como inexecução parcial ou total dos serviços, conforme tabela abaixo:

Item	Indicador de Nível de Serviço	Meta Exigida	Meta Alcançada	Inexecução
------	-------------------------------	--------------	----------------	------------

1	IIA – Índice de Início de Atendimento no Prazo	>=95	66,4 a 47,5	Parcial
			>= 47,4 a 0	Total
2	ISS – Índice de Soluções das Solicitações no Prazo	>=91	63,6 a 54,6	Parcial
			54,5 a 0	Total
3	ISD – Índice de Chamados Solucionados no mesmo dia	>= 95	66,4 a 47,5	Parcial
			47,4 a 0	Total
4	IT – Índice de Ligações Telefônicas Perdidas	<= 10	13,1 a 15,0	Parcial
			>= 15,1	Total
5	IAP – Índice de Ausência de Prazo	<=10	13,1 a 15,0	Parcial
			>= 15,1	Total
6	INC – Índice de Chamados com Não Conformidade	<=5	6,505 a 7,5	Parcial
			>= 7,6	Total
7	ICR – Índice de Chamados Reabertos	<=5	6,505 a 7,5	Parcial
			>= 7,6	Total

§ 2º Caso haja inexecução, serão aplicados os critérios de aferição por nível de serviço, conforme tabela e especificações do Termo de Referência;

§ 3º Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal da fatura, em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações contratuais previstas neste contrato e nas especificações do Termo de Referência, caso após notificação, a CONTRATADA não regularize a pendência em 20 (vinte) dias corridos.

§ 4º Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal da fatura, em caso de verificação de inexecução parcial de serviço sem prejuízo da aplicação da glosa referente ao índice infringido (não atingido).

§ 5º Para cada inadimplemento, foram atribuídos pontos, conforme a tabela abaixo:

Item	Descrição	Referência	Pontos
1	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
2	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	20
Aplicar-se-á a seguinte pontuação para efeitos de glosa, no caso de a Contratada:			
3	Deixar de manter profissional qualificado para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	15
4	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, que preste serviço nas dependências do Contratante.	Por dia	03
5	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades.	A cada período de 5 dias úteis	15

6	Deixar de efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, assim como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas aos seus colaboradores.	Por ocorrência	30
Para os serviços de Atendimento, aplica-se a seguinte pontuação para efeitos de glosa, no caso:			
7	Deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços após o mês vencido, até o dia 05 do mês subsequente.	Por ocorrência	15
8	Deixar de comparecer à reunião para a avaliação dos serviços junto ao responsável designado pelo Contratante.	Por ocorrência	15
9	Deixar de incluir scripts de descrição padronizada de resolução de problemas na base de conhecimento, após o encerramento das respectivas ordens de serviço.	Por ocorrência	10
10	Deixar de entregar e apresentar relatório do grau de satisfação do atendimento, até o dia 05 do mês subsequente.	Por ocorrência	10

1. A CONTRATADA sofrerá penalidade de 1% (um por cento), sobre o valor mensal da fatura, a cada 30 (trinta) pontos somados.

§ 6º Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, caso não sejam cumpridas as disposições relativas à Transferência de Conhecimento previstas no item 1 da cláusula quarta.

§ 7º Multa de 6% (seis por cento) sobre o valor total do contrato, caso não sejam cumpridas as disposições relativas à Transição Contratual prevista no item 2 da cláusula quarta.

§ 8º A inexecução total, por parte da CONTRATADA, deste instrumento, poderá ensejar a rescisão contratual, o cancelamento do saldo de empenho ou a aplicação da multa no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado ou sobre a parte não executada.

§ 9º A aplicação de multas, bem como a rescisão contratual, não impedem que a CONTRATANTE aplique à CONTRATADA faltosa as demais sanções previstas no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993 (advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade).

§ 10 A aplicação de quaisquer das penalidades previstas neste instrumento será precedida de regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

§ 11 A CONTRATANTE promoverá o registro, no SICAF, de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

§ 12 Caso a CONTRATADA deixe de apresentar garantia ou de complementar o valor da garantia principal, dentro do prazo estabelecido, o CONTRATANTE poderá aplicar penalidade correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor da nova garantia ou do valor a ser complementado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO**

A CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir unilateralmente o presente contrato, na ocorrência de qualquer das situações previstas no artigo 78, incisos I a XII e XVII, e artigo 79, inciso I, todos da Lei n. 8.666/1993.

§ 1º O contrato poderá, ainda, ser rescindido na hipótese de contratação regular dos serviços, na forma da cláusula décima primeira, por acordo entre as partes ou judicialmente, nos termos constantes no artigo 79, incisos II e III, da Lei n. 8.666/1993.

§ 2º Em qualquer hipótese de rescisão contratual a CONTRATANTE se obriga ao pagamento dos serviços executados até a data da rescisão.

§ 3º No procedimento que visa à rescisão do contrato, em observância ao contraditório e à ampla defesa, será assegurado à CONTRATADA o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação e produção de provas, sem prejuízo da adoção motivada de medidas cautelares por parte da CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ALTERAÇÃO**

O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos no artigo 65 da Lei n. 8.666/1993.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO

O presente contrato e seus anexos fundamentam-se na Lei n. 8.666/1993 e nas demais normas pertinentes, vinculando-se, independentemente de transcrição, ao Termo de Referência (4932278) e seus complementos, à proposta da CONTRATADA e aos demais documentos do PAe-SEI n. 0003428-49.2017.4.01.8012.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

A CONTRATANTE providenciará a publicação resumida do presente instrumento de Contrato e, se for o caso, de seus aditamentos, no Diário Oficial da União, na forma do parágrafo único do art. 61 da Lei n. 8.666/1993.

### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

As questões ou dúvidas decorrentes da execução deste contrato, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no foro da cidade de Porto Velho/RO, na Seção Judiciária do Estado de Rondônia, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E para firmeza e validade do que aqui ficou estipulado, e por estarem as partes certas, justas e contratadas, de pleno acordo, foi lavrado o presente Contrato em ambiente virtual SEI, para uma única finalidade de direito, o qual, depois de lido e achado conforme, segue assinado eletronicamente pelas partes contratantes, para que surta os efeitos legais.

**WALDIRNEY GUIMARÃES DE REZENDE**

Diretor da Secretaria Administrativa  
Pela Contratante

**LUIZ CARLOS MARQUES DE AGUIAR**

Procurador  
Pela Contratada



Documento assinado eletronicamente por **Waldirney Guimaraes de Rezende, Diretor(a) de Secretaria Administrativa**, em 19/10/2017, às 19:09 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Carlos Marques de Aguiar, Usuário Externo**, em 19/10/2017, às 19:50 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/servicos/verifica-processo.htm> informando o código verificador **4971497** e o código CRC **596231A9**.